



مهارات الاتصال للسكرتارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٤ أغسطس - ٢٨ أغسطس	دبي	٢٨٠٠	سجل الآن
٢٠٢٥			

أهداف البرنامج:

1. تزويد المشاركين بجموعة من المعرفة والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والاتصال مع الآخرين والأبداع في العمل المكتبي للسكرتارية .
2. تعريف المشاركين بأهمية الإتصال وكيفية إنجاز عملية الإتصال التي تتم بين أقسام ومؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.
3. التعرف بكيفية و ضرورة أن يحقق السكرتير الناجح إتصالاً جيداً بينه وبين الآخرين.
4. تعريف المشاركين بأهمية دور الهاتف في إنجاز الأعمال.
5. التعرف بالمفهوم العام للإتصال و تفسير عبارة "إتصال" .
6. التعرف بالمقومات الضرورية لإنجاح عملية الإتصال .
7. تعريف المشاركين بالأصول والإتجاهات العلمية الحديثة لمفهوم خدمة العملاء وأهمية التميز فيها.
8. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء.

المستفيدون:

- العائلات والعاملين في مختلف المجالات وخاصة شاغلي الوظائف الإدارية مثل:



- المساعدات والمساعدين الإداريين والمسؤولين عن مكاتب مديريهم .
- السكرتيرات والسكرتيرين بوجه عام وعلى المستوى التنفيذي والسكرتارية الخاصة .
- موظفات وموظفي الإستقبال، عاملات وعاهلي البدالة ، موظفات وموظفي خدمة العملاء والهيئات، وكل من يقتضي عمله تمثيل مؤسسته من خلال الهاتف

محتويات البرنامج:

- السلوك الإنساني (مفهومه وهكواته)
- القوي الداخلية والخارجية المؤثرة في السلوك الإنساني .
- الاتصالات الحديثة المتطورة (مفهومها وهكواتها)
- النماذج المختلفة لأعمال الاتصالات وطرق معوقاتهما والعلاج .
- مهارات الأتصال (الإنصات / إرجاع الأثر / توجيه الأسئلة والرد عليها)
- إدراك الجمهور : ماذا يطلب الجمهور ؟ وماذا نطالب به الجمهور ؟
- سلوك الجمهور ودوافعه - المقصود بالإدراك .
- كيف ندرك الجمهور وكيف ندرك أنفسنا ؟
- مهارات التعامل مع الأنماط المتنوعة من الجماهير .
- أساليب التعامل مع الأنماط المتباينة من الجماهير .
- مهارات تحليل وحل المشكلات الإنسانية .
- المقصود بالمشكلات الإنسانية وأنواعها .
- الابتكار والابداع في أساليب التعامل مع المشكلات .
- التفويض وإدارة الوقت .
- ترشيد استخدامات الوقت في أعمال السكرتارية .
- الإتصال الإداري .
- مفهوم عهلية الإتصال .
- تعريفات ومختلفة للإتصال .
- عناصر عهلية الإتصال .
- مراحل عهلية الإتصال .
- إختيار وسيلة الإتصال المناسبة .
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية .
- عوامل نجاح عهلية الإتصال .
- عوامل تتعلق بالمرسل .



- عوامل تتعلق بالمستقبل .
- معوقات عملية الإتصال .
- كيفية المساعدة على التركيز في الإصغاء .
- وصايا لتحسين أداء من يتعاملون مع الجمهور
- تطبيقات ونهاذج وحالات عملية .

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.