



مهارات الاتصال للسكرتارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٨ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤	كوالالامبور	٣١٥٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

1. تزويد المشاركين بجموعة من المعارف 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 وهؤسسات 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 بالمفاهيم 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:

- العاملات والعاملين في مختلف المجالات وخاصة شاغلي الوظائف الإدارية مثل:
- المساعدات والمساعدين الإداريين والمسؤولين عن مكاتب مديريهم .



- السكرتيريات 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 الهوثرة في السلوك الإنساني .
- الأتصالات الحديثة المتطورة (مفهومها وهكواتها)
- النهاذج المختلفة لأعمال الأتصالات وطرق معوقاتا 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 الأنهاط المتنوعة من الجماهير .
- أساليب التعامل مع الأنهاط المتباينة من الجماهير .
- مهارات تحليل وحل المشكلات الإنسانية .
- المقصود بالمشكلات الإنسانية وأنواعها .
- الابتكار والابداع في أساليب التعامل مع المشكلات .
- التفويض وإدارة الوقت .
- ترشيد استخدماتات الوقت في أعمال السكرتارية .
- الإتصال الإداري .
- مفهوم عملية الإتصال .
- تعريفات مختلفة للإتصال .
- عناصر عملية الإتصال .
- مراحل عملية الإتصال .
- إختيار وسيلة الإتصال المناسبة .
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية .
- عواهل نجاح عملية الإتصال .
- عواهل تتعلق بالمرسل .
- عواهل تتعلق بالمستقبل .



- **معوقات عملية الإتصال .**
- **كيفية المساعدة على التركيز في الإصغاء .**
- **وصايا لتحسين أداء من يتعاملون مع الجمهور**
- **تطبيقات ونماذج وحالات عملية .**

أساليب التدريب:

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