

مهارات الاتصال للسكترارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	الرسوم (\$) / دبي	سجل الآن
١٨ فبراير - ٢٢ فبراير ٢٠٢٤	٣٢٠٠	

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 للسكترارية .
2. تعريف المشاركين بأهمية الإتصال وكيفية إنجاز عملية الإتصال التي تتم بين أقسام وهيئات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.
3. التعرف بكيفية و ضرورة أن يحقق السكترير 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 .
- السكتريرات والسكتريرين بوجه عام وعلى المستوى التنفيذي والسكترارية 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 .
- الأتصالات الحديثة المتطورة (مفهومها وهكواتها)
- النماذج المختلفة لأعمال الاتصالات 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 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 استخدماتات الوقت في أعمال السكرتارية .
- الإاتصال الإداري .
- مفهوم عملية الإاتصال .
- تعريفات مختلفة للإاتصال .
- عناصر عملية الإاتصال .
- مراحل عملية الإاتصال .
- إختيار وسيلة الإاتصال المناسبة .
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية .
- عوامل نجاح عملية الإاتصال .
- عوامل تتعلق بالمرسل .
- عوامل تتعلق بالمستقبل .
- معوقات عملية الإاتصال .
- كيفية المساعدة على التركيز في الإصغاء .
- وصايا لتحسين أداء من يتعاملون مع الجمهور
- تطبيقات ونماذج وحالات عملية .

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

00971504646499 

info@britishtc.org 

www.britishtc.org 