

مهارات الاتصال للسكرتارية والمساعدين الإداريين

بتاریخ اهاکن الإنعقاد الرسوم(\$) احجز مقعدک ۲۲ دیسمبر -۲٦ البحرین ۲۹۰۰ سجل الأن دیسمبر ۲۰۲۲

أهداف البرناوج:

- أ. تزويد المشاركين بمجموعة من المعرف والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية الممارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والأتصال مع النخرين والأبداع فى العمل المكتبى للسكرتارية .
- 2. تعريف المشاركين بأهوية الإتصال وكيفية إنجاح عملية الإتصال التي تتم بين أقسام ومؤسسات وميئات مختلفة لتحقيق أمداف مشتركة.
 - 3. التعريف بكيفية و ضرورة أن يحقق السكرتير الناجح إتصالاً جيداً بينه وبين النَخرين.
 - 4. تعريف المشاركين بأهوية دور الماتف في إنجاح الأعمال.
 - 5. التعريف بالوفموم العام للإتصال و تفسير عبارة "إتصال".
 - 6. التعريف بالمقومات الضرورية لإنجاح عملية الإتصال .
 - 7. تعريف الوشاركين بالأصول والإتجاهات العلوية الحديثة لوفهوم خدوة العولاء وأهوية التويز فيها.
 - 8. صقل و تطوير ممارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء.

المستفيدون:

- العاولات والعاولين في وختلف الوجالات وخاصة شاغلي الوظائف الإدارية وثل:
 - المساعدات والمساعدين الإداريين والمسؤولين عن مكاتب مديريمم .
- السكرتيرات والسكرتيرين بوجه عام وعلى الهستوى التنفيذي والسكرتارية الخاصة .
 - ووظفات وموظفي الإستقبال، عاملات وعاملي البدالة ، موظفات وموظفي خدمة
 العملاء والمبيعات، وكل من يقتضي عمله تمثيل مؤسسته من خلال الماتف

محتويات البرنامج:

- السلوك الإنساني (مفهومة ومكوناته)
- القوى الداخلية والخارجية الهؤثرة في السلوك الإنساني .
 - الأتصالات الحديثة الوتطورة (وفمووها ووكوناتها)
- النواذج الوختلفة لأعوال الاتصالات وطرق وعوقاتها والعلاج .
- ممارات الأتصال (الإنصات / إرجاع الأثر / توجيه الأسئلة والرد عليها)
 - إدراك الجوهور : واذا يطلب الجوهور ؟ وواذا نطالب به الجوهور ؟
 - سـلوك الجممور ودوافعه المقصود باللمدراك .
 - كيف ندرك الجوهور وكيف ندرك أنفسنا ؟
 - وهارات التعاول وع الأنواط الوتنوعة ون الجواهير .
 - أساليب التعاول وع الأنواط الوتباينة ون الجوامير .
 - وهارات تحليل وحل الوشكلات الإنسانية .
 - الهقصود بالهشكلات الإنسانية وأنواعها .
 - اللبتكار واللبداع في أساليب التعاول مع الوشكلات .
 - · التفويض وإدارة الوقــت .
 - ترشيد استخداوات الوقت في أعوال السكرتارية .
 - الإتصال الإداري .
 - وفهوم عولية الإتصال .
 - تعریفات وختلفة للإتصال .
 - عناصر عملية الإتصال .
 - وراحل عملية الإتصال .
 - إختيار وسيلة الإتصال الهناسبة .
 - تزويد الهرسل بالتغذية العكسية .
 - عواول نجاح عولية الإتصال .
 - عواهل تتعلق بالهرسل .

- · عواهل تتعلق بالمستقبل.
- معوقات عملية الإتصال .
- كيفية الوساعدة على التركيز في الإصغاء .
- وصایا لتحسین أداء من یتعاملون مع الجممور
 - تطبيقات ونهاذج وحالات عهلية .

أساليب التدريب:

- الوحاضرة القصيرة
 - النقاش و الحوار
- العول ضون وجووعات
- التوارين الجواعية والتطبيقات العولية.

97337256847[©]

info@firstselectbh.com[™]

www.firstselectbh.com