



First Select

## التميز في خدمة العملاء والمرأجين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم(\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٢٣ ديسمبر ٢٤	دبي	٢٩٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

### أهداف البرنامج:

1. إعطاء فكرة أساسية عن أهمية القيادة.
2. تطوير الذات
3. إظهار القدرات الذاتية لدى المشاركين
4. تعلم خطوات العلمية الإدارية
5. تحسين الأداء الوظيفي
6. التدرب على مهارة التخطيط وبيان أهميته.
7. معرفة صفات الاجتماع الناجح
8. كيفية بناء فريق العمل وصفات الفريق الناجح.
9. الإلهام بمهارة الحوار والنقاش وأثرها في القيادة
10. التحفيز وتأثيره في تحسين الأداء الوظيفي
11. اتخاذ القرارات وحل المشكلات
12. التحفيز والأجور والتقييم الفعال

### محتويات البرنامج:

- فن التعامل مع الآخرين
- القيادة

- القيادة لغة
- القيادة في الاصطلاح
- المهارات الأساسية للإدارة الذات وتحسين الأداء

**أولاً : القدرة على التخطيط:**

- مفهوم التخطيط
- فوائد التخطيط
- معوقات التخطيط
- خطوات عملية التخطيط
- تمرين

**ثانياً: إجادة التعامل مع الآخرين "مهارات الاتصال":**

- مفهوم وأهمية الاتصال
- النموذج البسيط لعملية الاتصال
- النموذج المركب لعملية الاتصال
- الطرق الرئيسية للاتصال
- عوامل تزيد من فاعلية الاتصالات
- تمرين
- **مهارات السلوكية التسعة في الاتصال الشخصي الفعال**

**ثالثاً : مهارات الحوار وإدارة النقاش:**

- أداب الحوار
- سمات المحاور الناجح
- وسائل تقوية مهارة الحوار

**رابعاً: علاقات الموظفين (تحفيز، أجور وتقدير الأداء):**

- جوائز الخدمة الطويلة
- إدارة استطلاعات رأي الموظفين
- برامج تقييم الأداء
- حواجز الموظف المميز

## **أساليب التدريب:**

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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 