



مهارات السكرتارية وفن الإتيكيت

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	اجز وقعدك
٢٢ ديسمبر - ٦ ديسمبر ٢٠٢٤	اسطنبول	٣١٥٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

إكساب المشاركين المهارات والقدرات اللازمة لتعاملهم مع الآخرين في مكاتب السكرتارية بذوق رفيع ومهنية ومتأنقة، وفاعلية عالية.

المستفيدون:

موظفي السكرتارية التنفيذية والخاصة

محتويات البرنامج:

مفهوم فن الإتيكيت، وقواعده في مجال السكرتارية:

- مفهوم فن الإتيكيت .
- قواعد الإتيكيت.
- أهمية فن الإتيكيت في مكاتب السكرتارية.

سلوكيات ومسؤوليات السكرتير في التعامل مع الآخرين:



- مع الرئيس، الزملاء، العمالء ، مرءوسيه
- أداب وسلوكيات المصادفة والأنسبقيات، وأساليبها
- قواعد وأداب المjalلة .
- قواعد التعارف والمصادفة، والأنسبقيات.
- قواعد وأداب التحية .
- قواعد الأنسبقيات: في الحفلات، والخطابة، وفي السيارة، وفي السير، وفي الموائد

مهارات التحدث والإصغاء:

- مفهوم الإصغاء الفعال، وأهميته للسكرتير.
- مستويات الإصغاء .
- القواعد الأساسية للإصغاء .
- التحول من الاستماع إلى الإصغاء .
- لغة الجسم.
- فعالية الحديث الفعال.
- معوقات الاتصالات الشفهية.

قواعد этиكيت في التعامل مع المواقف العارضة.

قواعد الإتيكيت في الاتصالات:

- الشخصية .
- الهاتفية .
- المكتوبة .
- الاجتماعات .
- أساسيات السلوك الإنساني ودوافعه، وال حاجات الإنسانية.
- الخصائص الأساسية للسلوك الإنساني .
- دوافع السلوك.
- الحاجات الإنسانية.
- كيف تكون انطباعاتنا عن الآخرين؟
- العلاقات التبادلية في مكاتب السكرتارية.



- **تعريف العلاقات التبادلية، وأنواع التبادلات**.
- **حالات الذات الثلاثة، وكيفية التعامل مع حالات الذات.**
- **لغة الجسم وفن الإتيكيت.**
- **التحية و التعريف، والتعارف .**
- **الوصافة .**
- **تبادل المهدايا والزهور.**
- **فن التعامل مع الأنماط المختلفة للبشر.**
- **مع المشاغب ، الإيجابي ، المدعي.**
- **مع الثرثار، الانطوائي، غير المتعاون، المجادل، المغرور، متصيد الأخطاء.**

أساليب التدريب:

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