



مهارات السكرتارية وفن الاتيكيت

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٥ ديسمبر - ١٩ ديسمبر ٢٠٢٤	كوالالامبور	٣١٥٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

إكساب المشاركين المهارات والقدرات اللازمة لتعاملهم مع الآخرين في مكاتب السكرتارية بذوق رفيع ومهنية متميزة، 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 ، العملاء ، مرعوسيه
- آداب وسلوكيات المصافحة والأدبيات، وأساليبها
- قواعد وآداب المجاملة .
- قواعد التعارف والمصافحة، والأدبيات.
- قواعد وآداب التحية .
- قواعد الأدبيات: في الحفلات، والخطابة، وفي السيارة، وفي السير، وفي الهوائد

مهارات التحدث والإصغاء:

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

قواعد الإتيكيت في التعامل مع المواقف العارضة.

قواعد الإتيكيت في الاتصالات:

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



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

أساليب التدريب:

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