



مهارات الاتصال للسكرتارية والمساعدين الإداريين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	اجز وقعدك
٣ . أغسطس - ٨ . أغسطس ٢٤	شرم الشيخ	٢٨٠٠	<u>سحل النن</u>

أهداف البرنامج:

1. تزويد المشاركين بمجموعة من المعرف والمفاهيم العلمية الحديثة المتعلقة بالطبيعة البشرية وتنمية المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع الجمهور والاتصال مع الآخرين والابداع في العمل المكتبي للسكرتارية .
2. تعريف المشاركين بأهمية الاتصال وكيفية إنجاح عملية الاتصال التي تتم بين أقسام ومؤسسات وهيئات مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.
3. التعريف بكيفية و ضرورة أن يحقق السكرتير الناجح اتصالاً جيداً بينه وبين الآخرين.
4. تعريف المشاركين بأهمية دور الهاتف في إنجاح العمل.
5. التعريف بالمفهوم العام للاتصال و تفسير عبارة "اتصال" .
6. التعريف بالمقومات الضرورية للنجاح عملية الاتصال .
7. تعريف المشاركين بالأسوأ والاتجاهات العلمية الحديثة لمفهوم خدمة العملاء وأهمية التميز فيها.
8. حقل 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 مديرهم .
- السكريتيرات والسكرتيرين بوجه عام وعلى المستوى التنفيذي والسكرتارية الخاصة .
- موظفات وموظفي الإستقبال، عاملات وعاملية البدالة ، موظفات وموظفي خدمة العملاء والمبيعات، وكل من يقتضي عمله تمثيل مؤسسته من خلال الهاتف

محتويات البرنامج:

- السلوك الإنساني (مفهومه ومكوناته)
- القوي الداخلية والخارجية المؤثرة في السلوك الإنساني .
- الاتصالات الحديثة المتطرفة (مفهومها ومكوناتها)
- النماذج المختلفة لتعامل الاتصالات وطرق معوقاتها والعلاج .
- مهارات الاتصال (الإنصات / إرجاع الآثر / 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 الأذناظ المتعددة من الجماهير .
- أساليب التعامل مع الأذناظ المتباينة من الجماهير .
- مهارات تحليل وحل المشكلات الإنسانية .
- المقصود بالمشكلات الإنسانية وأنواعها .
- الابتكار والابداع في أساليب التعامل مع المشكلات .
- التغويض وإدارة الوقت .
- ترشيد استخدامات الوقت في أعمال السكرتارية .
- الاتصال الإداري .
- مفهوم عملية الاتصال .
- تعريفات مختلفة للاتصال .
- عناصر عملية الاتصال .
- مرادل عملية الاتصال .
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة .
- تزويد المرسل باللغوية العكسية .
- عوامل نجاح عملية الاتصال .
- عوامل تتعلق بالمرسل .



- عوامل تتعلق بالمستقبل .
- معوقات عملية الاتصال .
- كيفية المساعدة على التركيز في الإصغاء .
- وصايا لتحسين أداء من يتعاملون مع الجمهور .
- تطبيقات ونماذج حالات عملية .

أساليب التدريب:

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