

أساسيات مهارات السكرتارية

UK Training

PARTNER



أساسيات مهارات السكرتارية

مقدمة

تعتبر مهارات السكرتارية من الركائز الأساسية في أي منظمة ناجحة، حيث تلعب دوراً حيوياً في تنظيم وتنسيق الأعمال اليومية وضمان سير العمل بكفاءة. دورة "أساسيات مهارات السكرتارية" مصممة لتزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات الأساسية اللازمة للقيام بمهام السكرتارية بفعالية. ستشمل الدورة تعلم تنظيم المواعيد، إدارة الوثائق، مهارات التواصل الاحترافي، واستخدام الأدوات التقنية الحديثة. الهدف هو تمكين المشاركين من أداء وظائفهم بكفاءة عالية، مما يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز البيئة العملية.

أهداف الدورة

- تحديد وفهم دور مدير المكتب والإداري.
- تنفيذ استراتيجيات التواصل الشفوي والكتوب اللازم لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعّالة.
- تطوير موقف الخدمة والعقلية التي تستهدف العملاء الداخليين والخارجيين.
- وضع قائمة بالنسب الرئيسية للوقت وتطبيق التقنيات اللازمة للسيطرة عليها.
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت المطلوبة لتحسين إنتاجية المكتب.
- تنظيم الاجتماعات بشكل فعّال.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل صحيح واحترافي.

محاور الدورة

اليوم الأول

دور مدير المكتب والإداري

- التصور مقابل الواقع.
- النشكال الثلاثية النبعاد للمسؤولين الناجحين: مختلفة بشكل كبير وواضح.
- الكفاءات المطلوبة للنجاح.
- ما الذي يتطلبه أن تكون "نجة" في العمل.
- تحديد دورك.

اليوم الثاني

مهارات التواصل اللفظي والكتابي الفعّالة

- تحسين الهدايا و اكتساب التقدير.
- أهمية امتلاك موقف إيجابي.
- أن تكون حازماً.
- بيع أفكارك للرئيس والزلاء والعملاء.
- تحضير عرض تقديمي احترافي.
- مكونات الكتابة المهنية.
- الأسلوب والتخطيط.
- الوصول لهدفك مع القارئ.
- توقعات القراء.

UK Training

PARTNER



خدمة العملاء الداخليين والخارجيين

- فهم احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين.
- إزالة حواجز الخدمات.
- تقديم خدمة ممتازة.
- تحطيم عقليات الصومعة.
- التعامل مع الشكاوي.

اليوم الثالث

تقنيات إدارة الضغوط

- الأسباب والاعراض.
- تحديد مسببات التوتر لديك.
- كيف يؤثر الضغط على الأداء.
- صياغة خطة شاملة للإدارة للإجهاد.

إدارة الوقت

- تحديد هضيعات الوقت والقضاء عليها.
- تحديد الأهداف والنوولويات.
- استخدام تدابير التحكم في فعاليتك وتحسينها.
- تخطيط وإدارة الوقت للذات وللآخرين.
- تحضير سجلات الوقت والتعلم منها.

اليوم الرابع

تنظيم الاجتماعات

- عناصر الاجتماع الفعال.
- إعداد جدول الأعمال.
- اللقاء مع مهدي الوقت المعتادين.
- أخذ محاضر الاجتماعات.
- مسؤوليات قادة الاجتماع والمشاركين.

اليوم الخامس

استخدام الهاتف بشكل صحيح

- السلوك الاحترافي على الهاتف.
- قواعد حسن الاستماع.
- خطوات المعالجة الاحترافية للمكالمة الواردة.
- التعامل مع المتصلين الصعبين.
- تحديد مشاكل الهاتف الشائعة ووضع الحلول.

UK Traininig
PARTNER

Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهارك و السلاحة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

