

أساسيات مهارات السكرتارية

UK Traininig

**PARTNER**



## أساسيات مهارات السكرتارية

### مقدمة

تقدم هذه الدورة تقنيات عملية أساسية ووتعومة ستمكنك من التفوق في مكان عملك. في هذه الدورة، ستتعلم أفضل المهارات وتعددة التخصصات مثل كيفية أن تكون كاتب أعمال أفضل ومتخصصاً رئيسياً في التواصل. تركز هذه الدورة أيضاً على أهمية تقديم خدمة عملاء داخلية وخارجية استثنائية وأثرها في العمل. علاوة على ذلك، ستتاح لك الفرصة لمناقشة آثار التوتر في مكان العمل وطرق تحويل التوتر إلى ميزة. سوف تتعلم أيضاً كيف أن إتقان استخدامك الفعال للوقت سيؤدي حتماً إلى تعزيز إنتاجيتك وتقليل مستوى التوتر لديك. موضوع آخر سوف تتعمق فيه هو تنظيم وإدارة اجتماع فعال ومهني. أخيراً، سوف تتعلم بالتفصيل كيف يمكنك تحسين إمكانيات التعامل مع هاتفك.

### أهداف دورة أساسيات مهارات السكرتارية

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

### محاور دورة أساسيات مهارات السكرتارية

#### 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 الفعالة

- تحسين المصداقية واكتساب التقدير
- أهمية امتلاك موقف إيجابي
- أن تكون حازماً
- بيع أفكارك للرئيس والزلاء والعملاء
- تحضير عرض تقديمي احترافي
- مكونات الكتابة المهنية
- الأسلوب والتخطيط

UK Training  
**PARTNER**

- الوصول لهدفك مع القارئ
- توقعات القراء

#### خدمة العملاء الداخليين والخارجيين

- فهم احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين
- إزالة حواجز الخدوات
- تقديم خدمة ممتازة
- تحطيم عقلية الصومعة
- التعامل مع الشكاوي

#### اليوم الثالث

##### تقنيات إدارة الضغوط

- النسباب والاعراض
- تحديد مسببات التوتر لديك
- كيف يؤثر الضغط على الأداء
- صياغة خطة شاملة لإدارة الاجهاد

#### إدارة الوقت

- تحديد مضيعات الوقت والقضاء عليها
- تحديد الاهداف 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 ممدري الوقت المعتادين
- أخذ محاضر الاجتماعات
- مسؤوليات قادة الاجتماع والمشاركين

#### اليوم الخامس

##### استخدام الهاتف بشكل صحيح

- السلوك الاحترافي على الهاتف
- قواعد حسن الاستهاع
- 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  
الجهازك و السلاحة  
الطيران والصلاحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة 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  
صقل المهارات والإدارة المرنة



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**

