

مهارات السكرتارية المتقدمة

UK Training

**PARTNER**



## مهارات السكرتارية المتقدمة

### مقدمة

تطورت أدوار المتخصصين في المكاتب خلال السنوات الأخيرة لتشمل مسؤوليات إضافية وأصبحت تحتاج إلى مهارات متقدمة، مثل القدرة على معالجة المهام المعقدة، وبناء العلاقات، والتعامل مع النزاعات، واتخاذ القرارات الصعبة. يجب أن يكون محترفو المكاتب قادة أذكى عاطفياً، وأن يكونوا مستعدين لتحمل المخاطر، وأن يكونوا مبدعين، وأن يكونوا لاعبين في الفريق، ويهتئوا مديريهم وأقسامهم، ويتواصلوا بفعالية. ستتيح هذه الدورة التفاعلية، القائمة على المناقشة، للمشاركين الفرصة لتعلم هذه المهارات وتطويرها. سيعود المشاركون إلى أماكن عملهم وهم وقادريين على المساهمة بشكل أكثر فعالية في نجاح مؤسساتهم.

### أهداف دورة مهارات السكرتارية المتقدمة

- تولي أدواراً مستقلة أو قيادية، العمل ضمن الفريق عند الحاجة، والتفاعل بثقة مع الزملاء والعملاء
- استخدام مهارات الاتصال المهتازة لتكون أكثر تأثيراً في مكان العمل
- تصميم العمل الخاص بهم للحصول على النداء النهمل والنتائج باستخدام استراتيجيات إدارة الوقت الفعالة
- بناء علاقات فعالة مع العملاء المباشرين من خلال التكيف مع أساليب العمل المختلفة
- إدارة النزاع وكذلك فهم الزملاء والتأثير عليهم باستخدام الذكاء العاطفي EI

### محاور دورة مهارات السكرتارية المتقدمة

#### اليوم الاول

##### البناء على المهارات الموجودة

- دور المحترف في مكتب القرن الحادي والعشرين
- مهارات وتقنيات التواصل
- الثقة كأداة
- الحزم في مكان العمل
- إدارة الوقت تحت الضغط
- المهارات التنظيمية

#### اليوم الثاني

##### إدارة حجم العمل

- تخطيط المهام
- تحديد أولويات حجم العمل
- فهم النعمال - الصورة الكبيرة
- السيطرة على كمية العمل
- إدارة التغيير في بيئة العمل
- تحديد الهدف الفعّال

#### اليوم الثالث

UK Training  
**PARTNER**

### التواصل بشكل فعّال

- الاستماع الفعّال
- كتابة خطاب العهول الفعّال
- كتابة البريد الإلكتروني
- كتابة المحاضر
- كتابة المذكرة
- كتابة التقرير

### مهارات التقديم قوية

- إنشاء العروض التقديمية
- الفوز بالحضور
- إنهاء العرض

### اليوم الرابع

#### إدارة العلاقات

- إدارة الصور والإدراك
- علاقات العهول الفعّالة
- أساليب العهول
- تحديد الأنماط
- التكيف مع أساليب العهول
- عقد اجتماعات قيوية
- أن تكون لاعب في الفريق
- كيف وهتي تقوم بالتفويض

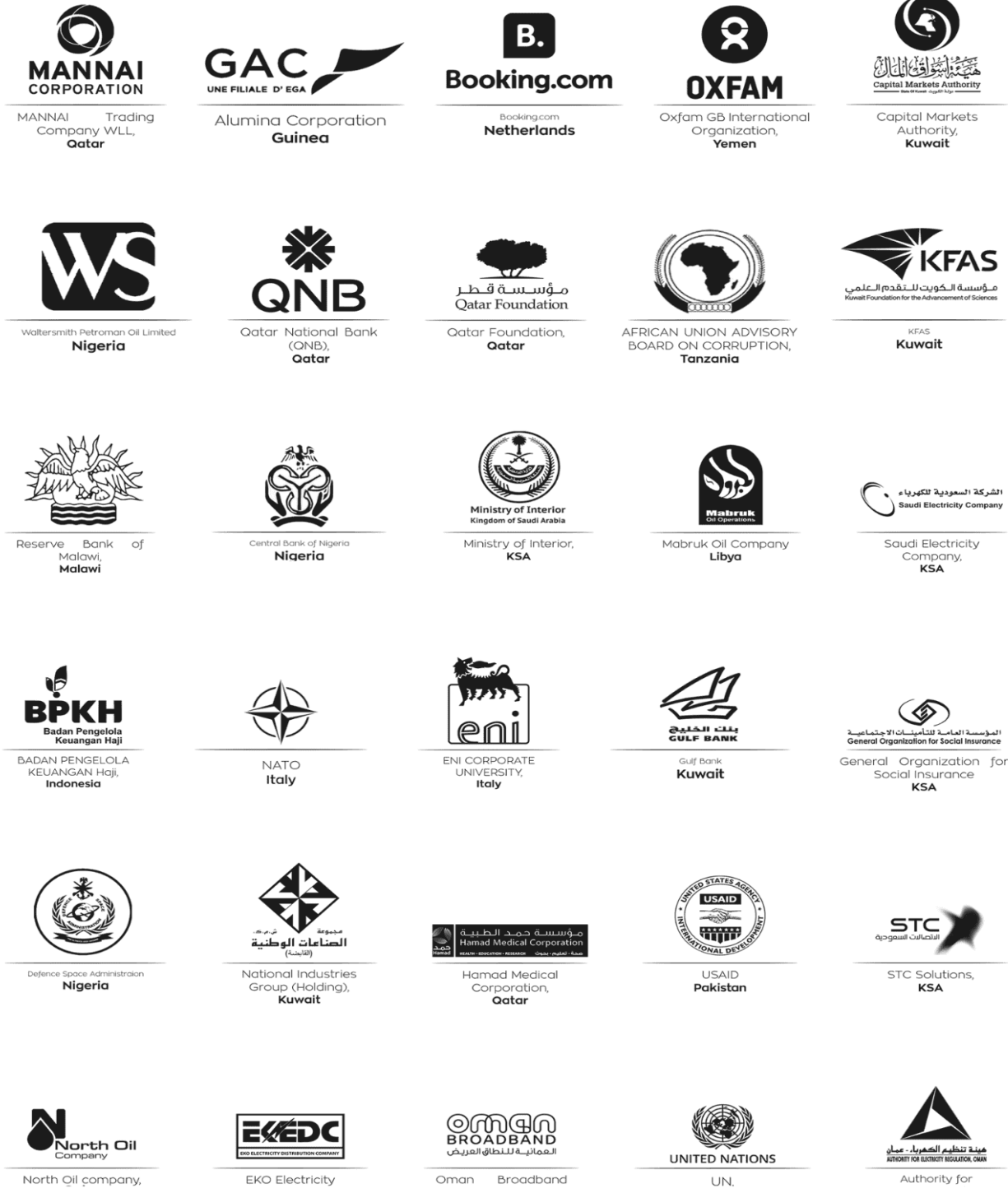
### اليوم الخامس

#### الذكاء العاطفي

- فهم السلوكيات والتأثير عليهما
- التعبير عن الاحتياجات والبراء بوضوح
- إعطاء وتلقي ردود الفعل
- حل النزاع
- الاستفادة من التعاطف لتحقيق هدف مشترك

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 والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والاهلاحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

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



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



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

