



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الاتصال المهني والتميز في إدارة المكاتب

## مقدمة:

- تقدم هذه الدورة "الاتصال المهني والتميز في إدارة المكاتب"، التقنيات العملية الأساسية والمتعمقة التي ستمكنك من التفوق في مكان عملك، وستتعلم أفضل الممارسات في الاتصال وإدارة مكاتب كبار المدراء والقادة، وكيفية الكتابة باحترافية وكيف تصبح محاوراً ناجحاً، وتركز هذه الدورة أيضاً على أهمية توفير خدمة استثنائية للعملاء الداخليين والخارجيين، ومهارات الاتصال المهني بأشكالها المختلفة من التحدث والاستماع والكتابة والاستجابة التي تتم في أماكن العمل. إضافة إلى ذلك، سيكون لديك الفرصة لمناقشة تأثير الضغوطات في إدارة المكاتب وكيفية تحويلها إلى ميزة، وستتعلم أيضاً كيف تتقن الاستخدام الفعال للوقت الذي سيعزز الإنتاجية ويخفف مستوى ضغط العمل،

## اهداف الدورة

### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد وفهم دور الإداري ومدير المكتب
- تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة
- وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين
- ذكر الأسباب الرئيسية لضغط العمل والتقنيات اللازمة للتحكم بها
- تطبيق تقنيات إدارة الوقت اللازمة لتحسين الإنتاجية في المكتب
- تنظيم الاجتماعات بفعالية
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل مهني صحيح

## الفئات المستهدفة

- الإداريون، المساعدون الإداريون، المساعدون التنفيذيون، مدراء المكاتب والذين يطمحون لشغل هذا المنصب مستقبلاً، كبار الإداريون

## محتوى البرنامج

- دور الإداري ومدير المكتب
- الإدراك مقابل الحقيقة
- عوامل نجاح الإداري: الاختلاف عن الآخرين بشكل واضح وكبير
- الكفاءات اللازمة لتحقيق النجاح
- ما الذي يجب فعله لتحقيق التميز في العمل
- تحديد دور مدير المكتب
- مفهوم عملية الاتصال.
- تعريفات مختلفة للاتصال.
- عناصر عملية الاتصال.
- مراحل عملية الاتصال.
- إختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية.
- عوامل نجاح عملية الاتصال.
- معوقات عملية الاتصال.

## مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال

- تحسين المصداقية وكسب التقدير
- أهمية الموقف الإيجابي
- الحزم
- إقناع المدير وزملائك والمرؤوسين والعملاء بأفكارك
- إعداد عرض تقديمي احترافي
- عناصر المراسلات المهنية المتقنة
- الأسلوب والتنسيق
- تحديد الهدف للقارئ
- توقعات القارئ

## تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

- فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء الداخليين والخارجيين
- إزالة عوائق تقديم الخدمة
- تقديم خدمات ممتازة
- تحليل عقلية الصومعة
- معالجة الشكاوى

## أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل

- الأسباب والأعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل
- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

## إدارة الوقت

- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- وضع الأهداف والأولويات
- استخدام المقاييس للتحكم في كفاءتك وتحسينها
- تخطيط وإدارة الوقت للذات و الآخرين
- إعداد سجلات العمل الزمنية والاستفادة منها

## تنظيم الاجتماعات

- عناصر الاجتماع الفعال
- تحضير جدول الأعمال
- مسببات ضياع الوقت الشائعة
- تسجيل محضر الاجتماع
- مسؤوليات القادة والمشاركين في الاجتماع



المعهد العربي للتدريب في الخليج