



الاعمال المكتبية والإدارية، المدير الإستثنائي

2024 اكتوبر 25 - 21  
ميلانو (إيطاليا)



## الأعمال المكتبية والإدارية، المدير الإستثنائي

رمز الدورة: 120040\_120434 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 أكتوبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلانو (إيطاليا) التكلفة: 4900 اليورو

### المقدمة:

ما الفرق بين المسؤول المتهيز والموظفين الآخرين؟ يقدم هذا البرنامج التدريبي تقنيات عملية أساسية ومتعمقة تجعلك تحقق أداءً جيداً في مكان العمل، وستتعلم أفضل الممارسات من مختلف التخصصات، مثل كيفية الكتابة باحترافية وكيف تصبح محاوراً ناجحاً. وتركز هذه الدورة أيضاً على أهمية تقدير خدمة ممتازة للعملاء الداخليين والخارجيين، إضافة إلى ذلك، سيكون لديك الفرصة لمناقشة تأثير الضغوطات في مكان العمل وكيفية تحويلها إلى ميزة، وستتعلم أيضاً كيف تتقن الاستخدام الفعال للوقت الذي سيعزز الإنتاجية ويخفض مستوى ضغط العمل، وكيف يمكنك تنظيم وإدارة الاجتماعات الفعالة وتحسين قدرتك على استخدام الهاتف.

### الفئات المستهدفة:

- كبار المسؤولين الإداريين.
- المساعدين والتنفيذيين والمشرفين.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- 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 النسب 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.
- التعامل مع الاتصالات الهاتفية باحترافية.

### الكفاءات المستهدفة:

- تطوير الذات.
- التواصل مع الآخرين.
- الكتابة المهنية.
- التركيز على العملاء.
- إدارة الذات.
- إدارة الوقت.
- إدارة الاجتماعات.
- التعامل مع الهاتف.

## محتوى الدورة

### الوحدة الأولى، دور الإداري ومدير المكتب، مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال:

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

### الوحدة الثانية، تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين:

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

### الوحدة الثالثة، أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل وإدارة الوقت:

- النسبب والاعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل
- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل
- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- وضع الأهداف والنوويات
- استخدام المقاييس للتحكم في كفاءتك وتحسينها
- التخطيط وإدارة الوقت
- إعداد سجلات العمل الزمنية والاستفادة منها

### الوحدة الرابعة، تنظيم الاجتماعات:

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



## الوحدة الخاوصة، استخدام الهاتف بشكل مناسب:

- السلوك المهني عند استخدام الهاتف
- قواعد الاتصال الجيد
- خطوات التعامل المحترف عند الرد على مكالمات هاتفية
- التعامل مع الشخصيات الصعبة ون المتصلين
- تحديد مشاكل المكالمات الهاتفية الشائعة وإيجاد الحلول

نموذج تسجيل :  
النهال المكتبية والإدارية، الهدير الإستراتيجي

رمز الدورة: 120040 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 أكتوبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلانو (إيطاليا) التكلفة: 4900 اليورو

معلومات المشارك

النسر الكامل (السيد / السيدة):

.....

..... المهسمى الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنوان:

..... المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

النسر الكامل (السيد / السيدة):

.....

..... المهسمى الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي