



الاعمال المكتبية والإدارية، المدير الإستثنائي



## الأعمال المكتبية والإدارية، المدير الإستثنائي

### 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 وهواجة ضغوط العمل وإدارة الوقت:

- النسباب والاعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل
- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل
- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- وضع الاهداف 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