

مهارات السكرتارية وفن الاتيكيت

الرسوم (\$)

بتاريخ

[سجل الآن](#)

٣٢٠٠

صلالة

١٠

أغسطس - ١٠

٢٤

أهداف البرنامج:

إكساب المشاركين المهارات والقدرات اللازمة لتعاملهم مع الآخرين في مكاتب السكرتارية بذوق رفيع ومهنية متميزة، وفاعلية عالية.

المستفيدين:

موظفى السكرتارية التنفيذية والخاصة

محتويات البرنامج:

مفهوم فن الاتيكيت، وقواعده في مجال السكرتارية:

- مفهوم فن الإتيكيت .
- قواعد الإتيكيت.
- أهمية فن الإتيكيت في مكاتب السكرتارية.

سلوكيات ومسؤوليات السكرتير في التعامل مع الآخرين:

- مع الرئيس، الزملاء، العملاء ، وزرع وسيبه
- أداب وسلوكيات المصادفة والأنسبقيات، وأساليبها
- قواعد وأداب المجاملة .
- قواعد التعارف والمصادفة، والأنسبقيات.
- قواعد وأداب التحية .
- قواعد الأنسبقيات: في الحفلات، والخطابة، وفي السيارة، وفي السير، وفي الموائد

مهارات التحدث والإصغاء:

- مفهوم الإصغاء الفعال، وأهميته للسكرتير.
- مستويات الإصغاء.
- القواعد الأساسية للإصغاء .
- التحول من الاستماع إلى الإصغاء .
- لغة الجسم.
- فعالية الحديث الفعال.
- معوقات الاتصالات الشفهية.

قواعد الإتيكيت في التعامل مع المواقف العارضة.

قواعد الإتيكيت في الاتصالات:

- الشخصية .
- الهاتفية .
- المكتوبة .
- الاجتماعات .
- أساسيات السلوك الإنساني ودرافعه، وال حاجات الإنسانية.

- **الخصائص الأساسية للسلوك الإنساني .**
- **دوافع السلوك.**
- **ال حاجات الإنسانية.**
- **كيف نكون انطباعاتنا عن الآخرين؟**
- **العلاقات التبادلية في مكاتب السكرتارية.**
- **تعريف العلاقات التبادلية، وأنواع التبادلات**
- **حالات الذات الثلاثة، وكيفية التعامل مع حالات الذات.**
- **لغة الجسم وفن الإتيكيت.**
- **التحية و التعريف، والتعارف .**
- **المصافحة .**
- **تبادل المدايا والزهور.**
- **فن التعامل مع الأنماط المختلفة للبشر.**
- **مع المشاغب ، الإيجابي ، المدعى.**
- **مع الثرثار، الانطوائي، غير المتعاون، المجادل، المغزور، وتصيد الأخطاء.**

أساليب التدريب:

- **المحاضرة القصيرة**
- **النقاش و الحوار**
- **العمل ضمن مجموعات**
- **التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.**

info@minaretc.org 
www.minaretc.org 