

## التميز في خدمة العملاء والمرجعين

الرسوم (\$)	بتاريخ
٣٥٠٠	٢٥ فبراير - ٢٩ فبراير ٢٠٢٤ كوالالمبور سجل الآن

### أهداف البرنامج:

1. إعطاء فكرة أساسية عن أهمية القيادة.
2. تطوير الذات
3. إظهار القدرات الذاتية لدى المشاركين
4. تعلم خطوات العلمية الإدارية
5. تحسين الأداء الوظيفي
6. التدرب على مهارة التخطيط وبيان أهميته.
7. معرفة صفات الاجتماع الناجح
8. كيفية بناء فريق العمل وصفات الفريق الناجح.
9. الإلهام بمهارة الحوار والنقاش وأثرها في القيادة
10. التحفيز وتأثيره في تحسين الأداء الوظيفي
11. اتخاذ القرارات وحل المشكلات
12. التحفيز والأجور والتقدير الفعال

## **محتويات البرنامج:**

- فن التعامل مع الآخرين
- القيادة
- القيادة لغة
- القيادة في الاصطلاح
- المهارات الأساسية لإدارة الذات وتحسين الأداء

**أولاً : القدرة على التخطيط:**

- مفهوم التخطيط
- فوائد التخطيط
- معوقات التخطيط
- خطوات عملية التخطيط
- تمارين

**ثانياً: إجادة التعامل مع الآخرين "مهارات الاتصال":**

- مفهوم وأهمية الاتصال
- النموذج البسيط لعملية الاتصال
- النموذج المركب لعملية الاتصال
- الطرق الرئيسية للاتصال
- عوامل تزيد من فاعلية الاتصالات
- تمارين
- **المهارات السلوكية التسعة في الاتصال الشخصي الفعال**

**ثالثاً : مهارات الحوار وإدارة النقاش:**

- أداب الحوار
- صفات المحاور الناجح
- وسائل تقوية مهارة الحوار

**رابعاً: علاقات الموظفين (تحفيز، أجور وتقدير الأداء):**

- جوائز الخدمة الطويلة
- إدارة إستطلاعات رأي الموظفين
- برامج تقييم الأداء
- حواجز الموظف المميز

### أساليب التدريب:

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

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 