

التميز في خدمة العملاء والمراجعين

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

أهداف البرنامج:

1. إعطاء فكرة أساسية عن أهمية القيادة.
2. تطوير الذات
3. إظهار القدرات الذاتية لدى المشاركين
4. تعلم خطوات العملية الإدارية
5. تحسين الأداء الوظيفي
6. التدريب على مهارة التخطيط وبيان أهميته.
7. معرفة صفات الاجتهاد 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 والتقييم الفعال

محتويات البرنامج:

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

أولاً : القدرة على التخطيط:

- مفهوم التخطيط
- فوائد التخطيط
- معوقات التخطيط
- خطوات عملية التخطيط
- تهرين

ثانياً: إجادة التعامل مع الآخرين "مهارات الاتصال":

- مفهوم وأهمية الاتصال
- النموذج البسيط لعهمية الاتصال
- النموذج المركب لعهمية الاتصال
- الطرق الرئيسية للاتصال
- عوامل تزيد من فاعلية الاتصالات
- تهرين
- المهارات السلوكية التسع في الاتصال الشخصي الفعال

ثالثاً : مهارات الحوار وإدارة النقاش:

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

رابعاً: علاقات الموظفين (تحفيز، أجور وتقييم الأداء):

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

أساليب التدريب:

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

00201102843111 
info@minaretc.org 
www.minaretc.org 