



London Elite Centre



## قيادة الأداء من خلال الإدارة و السكرتاريا في الهشافي

<https://londonelitecentre.com>



## قيادة الأداء من خلال الإدارة و السكرتاريا في المشافي

### وصف المقرر

الفئات المستهدفة:

مدراء المكاتب والسكرتارية.

العاملون في مجال السكرتارية وإدارة الأعمال.

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 و مدير المكتب.

تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة.

وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين.

فهم الأسباب 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:

دور الإداري و مدير المكتب.

مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال.

تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين.

أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل.

إدارة الوقت.

تنظيم الاجتماعات.

استخدام الهاتف بشكل مناسب.



## الوحدة الأولى دور الإداري ومدير المكتب

- 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

## الوحدة الثانية مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال

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

## الوحدة الثالثة تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

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

## الوحدة الرابعة أساليب إدارة وهواجمة ضغوط العمل

- الأسباب والأعراض
- تحديد مسببات ضغط العمل
- كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء
- وضع خطة إدارة شاملة لضغوطات العمل

## الوحدة الخامسة إدارة الوقت

- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- وضع الأهداف والنوولويات
- استخدام الهقايبس للتحكم في كفاءتك وتحسينها
- التخطيط وإدارة الوقت
- إعداد سجلات العمل الزمنية والاستفادة منها



## الوحدة السادسة تنظيم الاجتماعات

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

## الوحدة السابعة استخدام الهاتف بشكل مناسب

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