

مدير مكتب محترف

الفئة المستهدفة

الإداريين، المساعدين الإداريين، السكرتاريه التنفيذيه، مديري المكاتب القائمين او الحاليين وكبار المسؤولين الإداريين والمشرفين على مستوى صغار الموظفين.

اهداف البرنامج

بحلول نهاية هذا البرنامج ، سيتمكن المشاركون من :

- تحديد وفهم دور كل من مدير مكتب او الاداري.
- اكتساب المهارات الازمه لإدارة الوقت لتحسين الإنتاجية المكتبية.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل صحيح واحترافي.
- تحديد الأسباب الرئيسية للتوتر والتقنيات اللازمة لتحكم به.
- تعمل استراتيجيات الاتصال اللازمة لأداء المسؤوليات على نحو فعال.
- تطوير السلوك في خدمه والتفكير التي تستهدف العملاء في الداخل والخارج.

محتويات البرنامج

دور مدير المكتب / وكبير الإداريين.

• الإدراك مقابل الواقع.

• الكفاءات اللازمة للنجاح.

خدمة العملاء الداخلية والخارجية

• فهم احتياجات العملاء الداخلية والخارجية.

• التصرف السليم في المواقف.

• تقديم خدمة ممتازة.

• التعامل مع الشكاوى.

مهارات التواصل الفعال

• تحسين المصدقية وكسب الاعتراف.

• التحدث والاستماع.

• ان تكون جازم.

• بيع أفكارك للرؤساء ، والزملاء ، والمرؤوسين والعملاء.

التواصل الخطي

- النمط/ الاسلوب.
- النسق.
- الكتابة الواضحة.
- تتدل علي كتابتك.

السيطرة على الضغط العصبي

- الأعراض.
- الأسباب.
- الحلول.

تنظيم الاجتماعات

- إعداد جدول الأعمال.
- اتخاذ دقيقة.

إدارة الوقت

- تحديد والقضاء على مضيعين الوقت.
- تحديد الأهداف والأولويات.
- تخطيط وإدارة الوقت للنفس و الاخرين.

استخدام الهاتف بشكل صحيح

- السلوك الاحترافي عبر الهاتف.
- قواعد حسن الإصغاء.
- إجراء تعيينات.

هذه الشهادة تتطلب حضور لا يقل عن 90 % من مجموع المحاضرات.

المواد : مذكرات باللغه الانجليزية

المدة : 40 ساعة