

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج



## الأخصائي المعتمد في الأعمال المكتبية والإدارية

### لمحة عامة

- ما الذي يميز الإداريين الاستثنائيين عن بقية الموظفين؟ تقدم لك هذه الدورة التقنيات العملية الأساسية والمتعمقة التي ستتمكن من التفوق في مكان عملك ، وستتعلم أفضل الممارسات من مختلف التخصصات ، مثل كيفية الكتابة باحترافية وكيف تصبح محاوراً ناجحاً ، وتركز هذه الدورة أيضاً على أهمية توفير خدمة استثنائية للعملاء الداخليين والخارجيين ، إضافة إلى ذلك ، سيكون لديك الفرصة لمناقشة تأثير الضغوطات في مكان العمل وكيفية تحويلها إلى ميزة ، وستتعلم أيضاً كيف تتقن الاستخدام الفعال للوقت الذي سيعزز الإنتاجية ويخفف مستوى ضغط العمل ، وكيف يمكنك تنظيم وإدارة الاجتماعات الفعالة وتحسين قدرتك على استخدام الهاتف.

### أهداف الدورة

- سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:
- تحديد وفهم دور الإداري ومدير المكتب
- تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة
- وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين
- ذكر 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

### الفئات المستهدفة

- الإداريون، المساعدون الإداريون، المساعدون التنفيذيون، مدراء المكاتب والذين يطمحون لشغل هذا المنصب مستقبلاً، كبار الإداريون والمشرفون على موظفي المستوى الأول



## الكفاءات المستهدفة

- تطوير الذات
- التواصل مع الآخرين
- الكتابة المهنية
- التركيز على العملاء
- إدارة الذات
- إدارة الوقت
- إدارة الاجتماعات
- التعامل مع الهاتف
- 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

## مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال

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



## تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

- فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء الداخليين والخارجيين
- إزالة عوائق تقديم الخدمة
- تقديم خدمات ممتازة
- تحليل عقلية الصومعة

## أساليب إدارة ومواجهة ضغوط العمل

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

## إدارة الوقت

- تحديد أسباب إضاعة الوقت والتخلص منها
- وضع الأهداف والأولويات
- استخدام المقاييس للتحكم في كفاءتك وتحسينها
- تخطيط وإدارة الوقت للذات و الآخرين
- إعداد سجلات العمل الزمنية والاستفادة منها

## تنظيم الاجتماعات

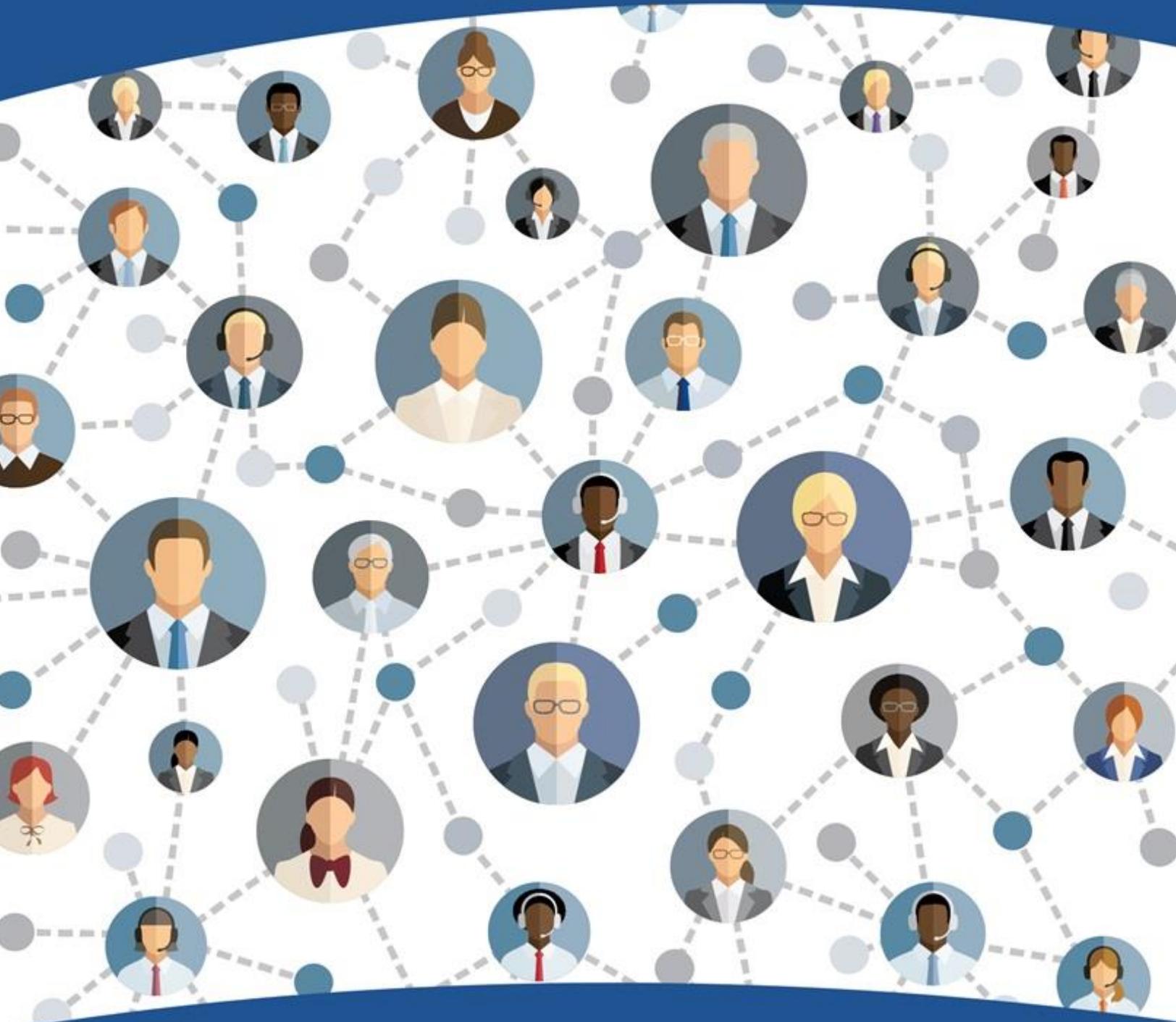
- عناصر الاجتماع الفعال
- تحضير جدول الأعمال
- مسببات ضياع الوقت الشائعة
- تسجيل محضر الاجتماع
- مسؤوليات القادة والمشاركين في الاجتماع



## استخدام الهاتف بشكل مناسب

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

# معهد الخليج



الحائز على جائزة أفضل معهد تدريبي في الخليج