

تخطيط وتنسيق الأعمال والتفاوض وتنظيم الإجراءات الإدارية المتميزة

- تحديد دور وأهمية الأعمال المكتبية والإدارية ومن يقوم بها وانعكاساتها على نجاح المنظمة.
- اكتساب مهارات إدارة الوقت لتنعكس على سير العمل
- تنفيذ استراتيجيات التواصل اللفظي والكتابي اللازمة لتنفيذ المسؤوليات بطريقة فعالة
- تعزيز مهارات الاتصال عبر الوسائل الحديثة للتواصل.
- وضع سلوك للخدمة يهدف إلى إرضاء العملاء الداخليين والخارجيين
- ذكر الأسباب الرئيسية لضغط العمل والتقنيات اللازمة للتحكم بها

أهداف البرنامج



تعريف الاتصال مع الآخرين

- ماهية الاتصال وأهدافه
- استراتيجية تعميق التفاعل مع الآخرين
- دوافع السلوك الإنساني وأنماطه
- العوامل المؤثرة في تكوين الانطباع عن الآخرين
- مكونات الاتصال
- معوقات الاتصال الفعال
- مهارات الاتصال الفعال

مبادئ الاتصال الفعال

- الإنصات الجيد – مستويات الإصغاء
- مهارات التواصل المكتوب
- التعامل مع الشكاوى (العميل المتذمر – المتشكك – المعوق – المتردد – المتسوق – المندفع – الثرثار – الصديق – المنغلق – الجاف المعاملة – المدعي المعرفة)

تفهم شخصيتك وشخصية الآخرين

- كيف تضع خطة فعالة للاتصال الجيد.

محاو البرنامج



الاتصال المؤسسي:

- العلاقة بين الاتصال والأداء المؤسسي.
- أنماط الاتصالات.
- الاتصالات الرسمية.
- عوائق الاتصال المؤسسي.

التعاون بين الإدارات:

- ثقافة الفريق.
- التنسيق والتكامل بين الإدارات والأقسام.
- استخدام قنوات الاتصال الفعال
- حالة تطبيقية عن الاتصال الفعال مع الآخرين
- مهارات الاتصال لأغراض الإقناع والتفاوض وإدارة الخلاف.
- أساليب الاتصال مع الرؤساء والمرؤوسين.
- كتابة وعرض التقارير كوسيلة للاتصال الإداري الفعال في منظمات العمل.

مفهوم وتعريف التفاوض:

- طبيعة التفاوض
 - نطاق التفاوض.
 - ممارسة التفاوض.
 - الإعداد والتفاوض والمناقشة.
 - أنماط التفاوض.
 - أنماط التفاوض الخمسة.
 - أهمية الحوار والإقناع.
 - تمرينات وتدريبات عملية.
- ### المهارات السلوكية في إقناع الآخرين

- السلوك السلبي في عملية التفاوض.
- أسلوب التفاوض.
- كيف يرى الآخرون أسلوبك في التفاوض.
- عملية التفاوض.
- راجعة عملية التفاوض.
- مراحل وشروط التفاوض والإقناع.
- المراحل الثلاث في التفاوض.

• أهمية الإعداد الجيد.
• تدريبات وتمارين عملية.
الإعداد لمفاوضات ناجحة من خلال سبع مراحل رئيسية

- اكتساب اسلوب او تقنية المحافظة على التقدم
- إدارة عملية التفاوض برمتها بحرفية
- المراحل الخمسة للتفاوض وجهاً لوجه.
- الأهداف المرجوة من مهارة التفاوض والإقناع
- القواعد الأساسية للتفاوض ((تهيئة المناخ المناسب)).
- عناصر التفاوض الفعال ((الإلمام – الاتصال – الإنصات)).
- تطبيقات عملية حول مهارات التفاوض والإقناع.

- مدراء المكاتب والسكرتارية التنفيذية والمساعدين الإداريين.

البرنامج
موجه إلى



- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

أساليب
التدريب



يشمل الحضور، المواد العلمية، الأدوات المكتبية و شهادة الحضور

العرض المالي



من 24 إلى 28 نوفمبر 2024



دبي - فندق VOCO



من الساعة 9 صباحا و لغاية 2 ظهرا



KSA



UAE



#HDTC

www.hdtk-ksa.com information@hdtk.ae www.hdtk.ae info@hdtk.ae

+966 114 724 744 +966 55 744 4070 +971 4 220 8780 +971 52 9376837