

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.

المنهجية

تستخدم هذه الدورة مجموعة من التمارين الفردية والجماعية التفاعلية وتمارين لعب الأدوار والمناقشات . بالإضافة إلى مناقشات المجموعة لتبادل خبرات العمل والتي تعد عنصراً مهماً من عملية التعلم . ويتم تقديم المهارات اللازمة خلال هذه الدورة على فترات منتظمة لتسهيل ومساعدة المشاركين على تذكرها . وتستخدم أيضاً هذه الدورة العديد من التقييمات الذاتية لتحديد نقاط القوة والتحسينات وكذلك خطط العمل لضمان التنفيذ العملي لأهداف التعلم.

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
معالجة الشكاوى
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 المعاييس 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 مكالمات هاتفية

التعامل مع الشخصيات الصعبة من المتصلين

تحديد مشاكل المكالمات الهاتفية الشائعة وإيجاد الحلول