

الأعمال المكتبية والإدارية، المدير الاستثنائي

المقدمة

ما الذي يميز المسؤول الاستثنائي عن باقي الموظفين؟ يقدم هذا البرنامج التدريبي تقنيات عملية وعميقة تساعدك في تحقيق أداء متميز في بيئة العمل. ستتعلم خلال هذه الدورة أفضل الممارسات من مجالات مختلفة، مثل كيفية الكتابة بشكل احترافي وكيف تصبح محاورًا ناجحًا. كما تركز الدورة على أهمية تقديم خدمة ممتازة للعملاء الداخليين والخارجيين. ستتاح لك أيضًا الفرصة لمناقشة تأثير الضغوطات في بيئة العمل وكيفية تحويلها إلى ميزة. بالإضافة إلى ذلك، ستتعلم كيف يمكن لاستخدامك الفعال للوقت أن يساهم في تعزيز الإنتاجية وتقليل مستويات ضغط العمل. ستركز الدورة أيضًا على كيفية تنظيم وإدارة الاجتماعات بفعالية وتحسين قدرتك على التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل احترافي.

الفئات المستهدفة

- كبار المسؤولين الإداريين.
- المساعدين التنفيذيين والمشرفين.
- كل من يشعر بحاجة لتطوير مهاراته الإدارية ويرغب في تحسين أدائه المهني.

الأهداف التدريبية

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد وفهم دور الإداري ومدير المكتب في بيئة العمل.
- تنفيذ استراتيجيات فعالة للتواصل الشفهي والكتابي بما يتناسب مع المسؤوليات المختلفة.
- تطوير سلوك يركز على خدمة العملاء الداخليين والخارجيين وإرضائهم.
- فهم الأسباب الرئيسية لضغوط العمل واستخدام التقنيات المناسبة للتعامل معها.
- تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية وتقليل التوترات.
- تنظيم الاجتماعات بفعالية لضمان تحقيق الأهداف المطلوبة.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل مهني واحترافي.

الكفاءات المستهدفة

- تطوير الذات وتعزيز المهارات الشخصية.
- تحسين التواصل مع الآخرين سواء كان شفويًا أو كتابيًا.
- تعلم الكتابة المهنية بشكل احترافي.
- التركيز على تلبية احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين.
- إدارة الوقت بفعالية لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية.
- إدارة الاجتماعات وتنظيمها بشكل يضمن التفاعل الفعال.
- التعامل مع المكالمات الهاتفية وفق معايير السلوك المهني.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: دور الإداري ومدير المكتب، مهارات التواصل الكتابي واللفظي الفعال

- الفرق بين الإدراك والواقع في بيئة العمل.
- العوامل التي تساهم في نجاح الإداري وكيفية التميز عن الآخرين.
- الكفاءات المطلوبة لتحقيق النجاح والتميز في العمل.
- ما الذي يجب القيام به للوصول إلى التميز في الأداء الإداري.
- تحديد دور مدير المكتب وكيفية تحسين المصداقية وكسب التقدير.
- أهمية الحفاظ على موقف إيجابي في العمل وتطبيق الحزم بشكل فعال.
- إقناع المديرين والزعماء والمرؤوسين والأطراف الأخرى بأفكارك.
- إعداد عرض تقديمي احترافي يتضمن عناصر المراسلات المهنية المتقنة.
- الأسلوب والتنسيق المناسب في المراسلات المهنية.
- تحديد الهدف للقارئ وتوقعات القارئ في الرسائل المكتوبة.

الوحدة الثانية: تقديم الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين

- فهم احتياجات العملاء الداخليين والخارجيين وكيفية تلبيتها.
- إزالة العوائق التي قد تعيق تقديم خدمة متميزة.
- كيفية تقديم خدمة استثنائية تضمن رضا العملاء.
- تحليل عقلية "الصومعة" وكيفية التعامل معها لتحسين الخدمة.
- كيفية معالجة الشكاوى وتحويلها إلى فرص للتحسين.

الوحدة الثالثة: أساليب إدارة وضغوط العمل وإدارة الوقت

- تحديد الأسباب والأعراض المرتبطة بضغط العمل.
- كيفية تأثير ضغط العمل على الأداء وطرق التحكم فيه.
- وضع خطة شاملة لإدارة وضغوط العمل وتخفيفها.

- التعرف على أسباب إضاعة الوقت وكيفية التخلص منها.
- وضع الأهداف والأولويات بشكل مدروس وفعال.
- استخدام المقاييس المناسبة لتحسين الكفاءة والإنتاجية.
- التخطيط السليم لإدارة الوقت وتنظيمه.
- إعداد سجلات العمل الزمنية واستخدامها لتحسين إدارة الوقت.

الوحدة الرابعة: تنظيم الاجتماعات

- التعرف على عناصر الاجتماع الفعال وكيفية تنظيمه.
- تحضير جدول أعمال الاجتماع وضمان تنظيم الوقت بشكل جيد.
- تجنب مسببات ضياع الوقت الشائعة أثناء الاجتماعات.
- أهمية تسجيل محضر الاجتماع وتوثيق المناقشات والقرارات.
- مسؤوليات القادة والمشاركين في الاجتماع لضمان تنفيذ القرارات المتخذة.

الوحدة الخامسة: استخدام الهاتف بشكل مناسب

- السلوك المهني عند استخدام الهاتف في بيئة العمل.
- قواعد الاتصال الجيد وآداب التعامل مع المكالمات الهاتفية.
- خطوات التعامل مع المكالمات الهاتفية بشكل احترافي.
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة أثناء المكالمات الهاتفية.
- تحديد المشكلات الشائعة في المكالمات الهاتفية وكيفية حلها بشكل فعال.