



Asia Masters Center

## أخصائى إدارة المكاتب





## Asia Masters Center

### برنامج : أخصائي إدارة المكاتب

#### الأهداف



- تحديد دور وأهمية مدير المكتب / السكرتير
- اكتساب مهارات إدارة الوقت
- تعزيز مهارات الاتصال عبر الوسائل الحديثة للتواصل
- تعزيز استخدام وسائل التكنولوجيا المستخدمة في المكاتب

#### الأشخاص المستهدفين



- مدراء المكاتب والسكرتارية التنفيذية والمساعدين الإداريين



## Asia Masters Center

### محاوّر البرنامج



- دور ووظيفة مدير المكتب – السكرتير:
- دور السكرتير بين الإحساس والواقعية.
- المهارات والجدارات المطلوبة للنجاح كمدير مكتب.
- الخطوات المطلوبة للتحويل نحو التميز في العمل.
- تحديد دورك في العمل (ورشة عمل).
- مهارات التواصل الفعال:
- آليات خلق الثقة وزرع المصداقية في عملية التواصل.
- مدير المكتب بين الحزم والمصداقية والثقة.
- طرق التواصل مع المدراء والزملاء والمرؤوسين والعملاء.
- طرق العرض والتقديم وطرق الأفكار.
- إدارة التوتر:
- التوتر الأسباب والأعراض.
- تحديد مصادر الضغط والتوتر للأنماط المختلفة للإشراف والمشرفين
- صياغة شاملة لخطة إدارة التوتر.
- تنظيم الاجتماعات:
- عناصر وعوامل نجاح الاجتماعات.
- إعداد جدول وأجندة الاجتماعات.
- إعداد وكتابة التقارير ومحاضر الاجتماعات.
- خدمة العملاء الداخليين والخارجيين:
- ضرورة تكوين صورة واضحة عن احتياجات العملاء (الداخليين – الخارجيين).
- مهارات التصرف والتعامل الصحيح مع العملاء.
- آليات تحقيق التميز في خدمة العملاء (الداخليين – الخارجيين).



## Asia Masters Center

- معالجة الشكاوي والاعتراضات.
- مهارات استخدام التواصل عبر الهاتف:
- مهارات التعامل مع الاتصالات الهاتفية.
- مهارات الاستماع.
- أنواع الاتصالات (الصعبة) الغير واضحة والتعامل معها.
- المشاكل الشائعة في عملية الاتصال الهاتفي والحلول المقترحة.
- استخدام التكنولوجيا:
- إدارة البيانات والمعلومات.
- البرمجيات والمفكرات الالكترونية.
- التعامل مع البريد الالكتروني.
- استخدام أدوبي أكروبات لتبادل الوثائق وأساليب حماية الوثائق الهامة (من النسخ والطباعة).
- الفهرسة الالكترونية. TOC
- الدمج البريدي. Mail Merge
- إعداد قواعد بيانات الدمج البريدي. Database
- أمن البيانات (حذف البيانات واسترجاعها).



## Asia Masters Center

### أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او إلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.

### تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- (1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- (2) القاعة التدريبية .
- (3) التدريب
- (4) الكوفي بريك.
- (5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.



## Asia Masters Center

### السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ هناك عروض وخصومات للمجموعات

### تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null