

تنمية مهارات

المراسلين ومستخدمي المكاتب الأمامية

الأهداف

- ترسيخ مفهوم فكرة الخدمة المتميزة ورواد المنشأة على أعلى مستوى والعمل على تلبية طلباتهم في إدارة المكاتب الأمامية التي تشمل الاستقبال وإكسابهم بالمهارات في التعامل مع الجماهير (العلاء).

الموضوعات الرئيسية:

- تنمية مهارات المراسلين وموظفي الاستقبال :
- طبيعة العلاقة المتفاعلة بين المؤسسة والعوامل البيئية المحيطة بها والمؤثرة على سلوك المراسلين وموظفي الاستقبال المكاتب الأمامية .
- الاتصالات مع الآخرين والتواصل الفعال معهم وحل مشكلاتهم .
- التغييرات الناتجة عن تعديل السلوك الإنساني .
- تطوير المهارات السلوكية لتحقيق نتائج العمل ومصالح الموظفين.
- الأهمية بالنسبة للعاملين في المجالات " العلاقات العامة – موظفي الاستقبال (المكاتب الأمامية)"
- الهيكل التنظيمي لإدارة المكاتب الأمامية .
- دورات لأقسام الاستقبال، والاستعلامات.
- علاقة إدارة المكاتب الأمامية بالإدارات الأخرى .
- تكنولوجيا المكتب الحديث وأثرها في تحقيق وزيادة فعالية العمل .
- الوظائف الأساسية لتطوير إدارة المكاتب الحديثة :
- تحديد الأهداف
- التخطيط في برامج العمل
- المتابعة في تنفيذ اتخاذ القرارات
- التكنولوجيا الحديثة لنظم المعلومات وإدارة المكاتب:
- نظم المعلومات المرتبطة بالحاسبات الآلية .
- نظم المكاتب الآلية والاتصالات الإلكترونية .
- الإنترنت وتعاملاته الإلكترونية في أعمال الإدارة .
- معوقات الإدارة المتميزة لخدمة العملاء والتعامل مع الجمهور :
- المعوقات التي يسأل عنها الأفراد و التعامل مع الشكاوي .
- المعوقات التي تتسبب فيها المنظمة والبيئة الخارجية .
- مهارات القدرة والتعبير عن الذات :
- تحسين القدرة على التعبير الذاتي .
- تحسين القدرة على الإصغاء وفن الاستماع .
- معدلات الأداء: الأساليب المختلفة لوضع وتحليل معدلات الأداء وإمكانية قياسها بالنسبة للوظائف المختلفة (الفنية - الإدارية)
- المناخ السائد لتحقيق فعالية الخدمة المقدمة للجمهور (العلاء) :
- حلقات الخدمة وروح الفريق في تقديم الخدمة .
- صراعات العمل وأثرها على الخدمة المقدمة وأساليب التعامل معها .
- إدارة الوقت وتحسين أسلوب إنجاز الخدمة المقدمة للزبائن والعلاء .
- السلاسل المتكاملة للعناية بالعملاء والزبائن .



معلومات عن البرنامج:

تاريخ التنفيذ: ٢٧-٣٠ سبتمبر ٢٠١٠

مكان التنفيذ: أحد فنادق الدرجة الأولى

رسوم البرنامج: ٤٠٠ دينار