



مهارات موظفي الاستقبال

أهداف البرنامج:

- تعريف المشاركين بالمفهوم العلمي لوظيفة الاستقبال
- تدريب المشاركين على تنظيم مواعيد المقابلات والنماذج المستخدمة في ذلك
- تدريب المشاركين على آداب الإستقبال للزوار من خارج وداخل المنظمة

أسلوب التدريب:

المحاضرة القصيرة - أفلام فيديو - المناقشة الجماعية - الحالات العملية - مجموعات العمل

الشهادات:

يحصل المشاركون والذين أتموا ٨٠% من وقت البرنامج على شهادات مشاركة من **BTS**



البرنامج موجه إلى:

موظفي الاستقبال والسكرتارية وكل من يتطلب علمهم مهام الاستقبال

محتويات البرنامج:

- المفهوم العملي لوظيفة الاستقبال
- أهداف وظيفة الاستقبال
- أهمية وظيفة الاستقبال للمنظمة
- الأنماط المختلفة للزائرين
- كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة للزائرين
- الطرق الفعالة للاتصال مع الزائرين
- الأسس والمبادئ العلمية لتنظيم مواعيد المقابلات
- النماذج المستخدمة في تنظيم مواعيد المقابلات
- إجراءات وآداب استقبال الزائرين من داخل وخارج المنظمة
- حالات عملية وتمارين.