



**دورة:**

**إجراءات واستلام وإحالة المعاملات**

**30 مارس - 3 إبريل 2025  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)**

## إجراءات واستلام وإحالة المعاملات

رمز الدورة: SC12829 تاريخ الإنعقاد: 30 مارس - 3 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 4565

### المقدمة

تعريف بأهمية فعالية إجراءات استلام وإحالة المعاملات في تحسين كفاءة العمل و دور الإجراءات الفعّالة في تسهيل التدفق العملي وتحسين الأداء الإداري.

### أهداف البرنامج:

- فهم أساسيات إجراءات استلام وإحالة المعاملات.
- تحليل العمليات الإدارية وتحسينها لتحقيق أقصى كفاءة.
- اكتساب المهارات اللازمة لاستلام المعاملات بفعالية.
- تطوير القدرة على تحديد الأولويات وتوجيه المعاملات بشكل صحيح.
- تعزيز التعاون وتحسين التواصل في سياق المعاملات الإدارية.

### الكفاءات:

- تحليل العمليات الإدارية وتحديد نقاط التحسين.
- استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة لتسهيل استلام وإحالة المعاملات.
- تنظيم الوقت وتحديد الأولويات بشكل فعّال.
- تعزيز التعاون وتقديم الدعم لفرق العمل.
- فهم والالتزام بمبادئ الشفافية والنزاهة في إدارة المعاملات.

### الجمهور المستهدف:

- موظفو الإدارة والسكرتارية.
- مديرو المكاتب والمسؤولون عن إدارة المعاملات.
- مسؤولو خدمة العملاء والمتخذون القرار في مجال الإدارة.
- أي فرد مهتم بتحسين إجراءات المعاملات الإدارية.

### المحاور العامة:

اليوم الاول : مقدمة في إجراءات استلام وإحالة المعاملات

- أهمية إدارة المعاملات الفعّالة.
- تحليل سياق العمل وتحديد نقاط التحسين.

### **اليوم الثاني : تحسين إجراءات الاستلام**

- أساليب فعّالة لاستلام المعاملات.
- تطبيق التقنيات الحديثة في استلام المعاملات.

### **اليوم الثالث : تحسين إجراءات الإحالة**

- تحليل عمليات الإحالة وتحديد التحسينات الممكنة.
- تطبيق أساليب الإحالة الفعّالة.

### **اليوم الرابع : إدارة الوقت وتحديد الأولويات**

- تقنيات إدارة الوقت وتحديد الأولويات.
- استخدام الأدوات الرقمية لتسهيل العمليات.

### **اليوم الخامس : تعزيز التعاون والشفافية في إدارة المعاملات**

- أساليب تحسين التواصل والتعاون.
- ضمان الشفافية والنزاهة في إدارة المعاملات.
- استعراض الدورة وتقييم الأداء