

قبول الضيف في السكرتاريه



ما يجب التحقق منه عند قبول الضيف

الزيارة هي أخذ إذن الشخص المراد الذهاب لرؤيته.



يمكن إجراء الزيارات بدون إذن فقط بين الأصدقاء المقربين. نسبة لوجود العديد من العوائق .

ولهذا السبب ، فإن تقاليد عدم الزيارة بدون إذن كانت بالفعل راسخة في المجتمعات المزدهمة والمخططة.



○ يجب اخذ القبول من الشخص المراد زيارته , كما يجب الالتزام بالذهاب في الزمن الذي حدده المضيف للضيف , يجب قبول الزمن الذي يحدده الضيف و لا يجب اجباره علي قبول زمن اخر.

○ من المحتمل ان يكون الزمن الذي حدده المضيف غير ملائم للضيف لهذا يجب علي الضيف ان يجهز نفسه و يوفق بين زمنه.

○ اذا كانت الزياره من اجل العمل فيجب ان تكون في الفتره الصباحيه , اما اذا كانت من اجل الدردشه فتكون بعد الظهر , عند طلب الزياره يجب القول اود رؤيتك و من ثم اختيار التسميه المناسبه للزياره.

- من مهام السكرتير تثبيت مواعيد الضيوف و الاهتمام بهم و الاعتناء بهم نيابة عن المدير, الاثر الذي يتركه السكرتير علي الضيوف مهم , اذا كان مظهر و تعامل و حديث السكرتير مع الضيوف جيد فهذا يعطي انطباع ايجابي و بالتالي ينعكس علي علاقتهم بالشركة و المدير.



- على الرغم من أن غالبية الضيوف يرغبون في رؤية المدير ، إلا أنه في بعض الحالات يمكن للسكرتير أن يسهل أمرهم أو يواجههم بسهولة.

- يحتاج بعض الضيوف حقًا إلى رؤية المدير. بمهاراته وعطفه ، السكرتير يحدد أي من الحالتين أكثر أهمية والتصرف وفقًا لذلك. المدير و السكرتير يعملان كفريق. وكلما كان بإمكان السكرتير أن يفعل المزيد ، كلما زاد الوقت الذي يتعين على المدير العمل فيه للقيام بمهام أكثر أهمية. اذا قام السكرير بالاعتناء بالضيوف بالطريقة المناسبة يصنع بذلك حلقة مع العلاقات العامه لتسهيل العمل.



- يجب على السكرتير القادر على القيام بهذا العمل خلق جو من النوايا الحسنة بين منظمته.

التعرف علي الضيوف

- الضيف القادم يجب ن يقابله السكرتير بوجه مبتسم و يرحب به و يساله هل يمكنني ان اتعرف علي اسمك؟.
- بالنظر الي دفتر المواعيد يجب ان يجد اسمه , اذا كان الاسم غير موجود يجب ابلاغه بذلك بلطافه.



- معاملة الضيف بوجهه مبتسم , اذا كان عليه الانتظار يجب ان توجهه للمكان الذي يجب ان يجلس به لا يصح ان يكون واقفا علي قدميه , اثناء فترة الانتظار يمكن ان تقدم له بعض المنشورات اليومية و المجلات و الجرائد.
- كتابة اسم الضيف و لقبه و رقم تلفونه في دفتر المواعيد.
- من خلال معرفة محتوى الزيارة ، فإنه يظهر الاهتمام بعمل الجميع ويحافظ على المجاملة مهما كان الوضع.



مقابلة الضيف

- استقبال الضيوف من قبل السكرتير هو نوع من انواع الضيافة المكتبيه. خلال هذه المهمة ، يجب أن يعرف السكرتير مدى أهمية الحركة أو الكلمة البسيطة التي ستلعب للمدير والمؤسسة دورا كبيرا . ووفقاً للمجاملات وآداب السلوك ، يجب الالتقاء بجميع الضيوف بعناية فائقة. الاجوبه السلبيه من المكتب تولد عدم الرضى من القبل الضيف.



- على أي حال ، على السكرتير أن يحدد على الفور كيفية التصرف المناسبه والقيام بها بطريقة لطيفة.



لهذا ، يجب أن يكون صبور و قادر على إدارة ، وقياس ، الناس.

يجب أن يعرف السكرتير دائماً بعض القواعد لكي يعمل بشكل صحيح.

- يجب أن يفهموا علم النفس البشري و التعامل مع جميع أنواع الناس.
- يجب أخذ جميع المعلومات اللازمة من الضيوف لتتكون قادرين على اتخاذ قرار مناسب في المكان المناسب.
- محاوله اجراء محادثات قصيره و الاختصار فيها لا يعطيك الحق في الاساءه او احراج احدهم.
- يجب ان يكون مبتسم الوجهه و مقرب من الجميع.



○ يجب ان يكون للسكرتير قابليه لتذكر
الاسماء. الاسم المسموع يسهل حفظه
بالتكرار , فاذا كررت الاسم كم مره اثناء
الحديث سيتم حفظه بسهولة شديده.
مخاطبة الزوار باسمهم شئ محبب و مهم
جدا و كذلك نطق اسمائهم بشكل خاطئ
يترك اثرا سيئا .



تفضيل الضيف في غرفة المدير

- اذا كان السكرتير و المدير يعملان معا في غرفه واحده فالبتالي الضيف يدخل مباشرة الي غرفة المدير.
- إذا كان مكتب السكرتير موجودًا في قسم يؤدي إلى غرفة المدير ، فإن السكرتير مسؤول عن الضيوف الوافدين.
- اذا كان السكرتير ذو حدس قوي فيمكنه معرفة من الذي يمكن ان يقابل المدير من غير اخذ اذن مسبق.



- مثلاً المديرين التنفيذيين وأمناءهم وأفراد عائلاتهم وأصدقاءهم ، في بعض الحالات ، يذهبون مباشرة إلى المدير. في فترة قصيرة يستطيع السكرتير الدقيق أن يميز هؤلاء عن الآخرين. يجب إخطار الموقف عندما يكون المدير مشغولاً. ليست هناك حاجة لشرح ما هو منشغل به .



يجب توجيه الضيوف الي مكان خلع معاطفهم, اذا لاحظ السكرتير ان هناك اشخاص غير لائقين و تقبلهم غير ملام في هذا المكان يجب ان يتناقش مع المدير في هذا الامر ,, من المتوقع ان يكون في الضيوف من هو متجهم الوجهه او عابس او صعب المراس , في مثل هذه الحالات يجب ان يكون السكرتير صبورا و مسيطرا علي الوضع و علي نفسه بشكل خاص .





- في بعض الحالات قد يطلب المدير من السكرتير مساعدته لضمان عدم دخول الضيف لفترة طويله. في هذه الحالة يمكن للسكرتير ان يدخل و يذكره لفظيا بوجود مقابله اخري.
- في بعض الأحيان ، يمكن استخدام الخطوط الداخلية المدير يستدعي السكرتير ، ويدخل السكرتير الغرفه ويذكره بموعد او اجتماع مهم كإجراء وقائي بين المدير والسكرتير. في حالة وجود حفل استقبال ، يجب على سكرتيرة الاهتمام بما يقدم من ضيافه . للزيارات القصيرة ، يجب على السكرتير الحصول على الشوكولاتة في غرفة المدير.



تسجيل اسم الضيوف



- من واجب السكرتير ، الذي يقوم أيضاً بواجب الضيافة في المكتب ، أن يكتب الاسم والوظيفة والعناوين الوظيفية وتاريخ الوصول والوقت واسم الشخص الذي يزوره والسبب في زيارته.

في بعض الحالات ، يتم ملء النموذج الذي يمكن تضمينه في هذه المعلومات مباشرة إلى الضيف القادم. ثم يقوم السكرتير بتسجيلها أو إعداد بطاقة منفصلة لكل ضيف ، أو بترتيب أبجدي ، ومراقبتها على الكمبيوتر.



وصلنا الي نهاية موضوعنا

مع خالص ووي
عضو هيئه التدريس: اصلي اوتترك

