الاختصاص: الأمانة

من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة

المادة: اتصال شفهي

الدرس الأول

الموضوع: مفهوم الإتصال

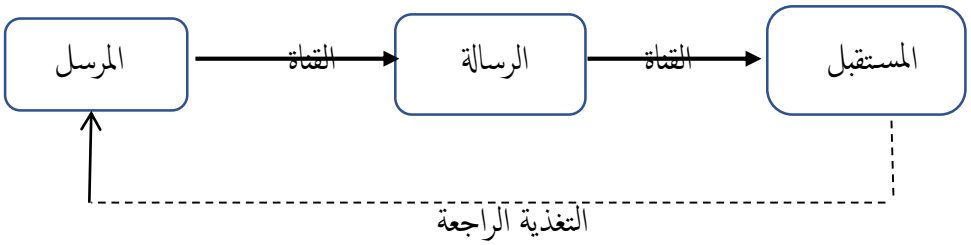
1-مفهوم الاتصال: هو عبارة عن تبادل المعلومات والأفكار بين شخصين او أكثر ولكي يكون تبادل يجب ان يستجيب مستقبل او متلقى المعلومات بطريقة ما وهو عملية ديناميكية ذات اتجاهين هما الارسال والاستقبال. فادا كان الفرد يخاطب ذاته فهي ليست بعملية اتصال.

2 -عناصر الاتصال

تتضمن عملية الاتصال خمسة عناصر وهي:

1- المرسل: وهو الشخص مرسل الرسالة
2- المستقبل: وهو الشخص مستلم الرسالة
3- الرسالة: وهي الموضوع الدى يريد المتصل ارساله الى المستقبل
4- القناة: وهي الوسيلة التي يتم بواسطتها ارسال الرسالة
5- التغذية الرجعية: أو المرتدة وهي إذا لم يفهم المستقبل يقوم بإعلام المرسل ليعيد ارسال الرسالة من جديد.

مخطط يوضح عملية الاتصال



3- أغراض وأهداف الاتصال:

من وجهة نظر مدير المؤسسة دو المسؤوليات المتعددة تجاه العاملين والمساهمين والمجتمع والموردين والعملاء والإدارات الحكومية فان الأهداف الأساسية للاتصال ثلاثية الابعاد وهي: الاستلام والتحري الاخبار التأثير حيث يجب على المدير ان يبحث ويحصل على المعلومات الازمة (الاستعلام) وتزويد الاخرين بالمعلومات وتنمية وتوسيع الفهم (اخبار) ويدعم الاتجاهات والتصرف (التأثير) وأيا كان الفرد يعمل داخل التنظيم فقد يكون الاتصال رسميا او غير رسمي شفوي او كتابي وهذه هي الأهداف الأساسية للاتصال. وفيما يتعلق بالاتصال بالمسؤولين الدى ينجز الهدف الثاني والثالث الاتصال فانه سيكتشف انه تمكن بنجاح من تكوين فريق العمل حيث ان الاعلام او الاخبار + التأثير يساوى العمل الجماعي (فريق عمل).

الاختصاص: الأمانة

من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة

المادة: اتصال شفهي

الدرس الثاني

الموضوع: معوقات الاتصال

1/ **معوقات في بيئة الاتصال:**

قد يحد من فاعلية الاتصال ثلاثة أنواع من العقبات وهي:

-1/ العقبات المادية:

هي مؤثرات بيئية متعلقة بالمسافة، الضوضاء، التداخل أي دخول متحدث أخر على خط الهاتف مثلا مما يحول دون تحقيق الاتصال لأغراضه.

-2/ العقبات الشخصية:

هي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء، وحالته النفسية والعاطفية، طباعه، نزعته وما شابه ذلك من جوانب خاصة بقين الفرد.

-3/ معوقات في عناصر عملية الاتصال:

توجد معوقات في المرسل، ومعوقات في الرسالة، والمستقبل والقناة

أ/على مستوى المرسل: تحصر الأخطاء التي يقع فيها المرسل في عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية التي تعمل بداخله والتي تؤثر في مشكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المستقبل ومن هذه العوامل: الخبرة، التعلم، الفهم، الإدراك، الشخصية، العمليات الوجدانية والعقلية أما أهم الأخطاء التي يقع فيها المرسل فهي:

- إن دوافع المرسل تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات التي يقوم بإرسالها إلى المستقبل.
- سوء إدراك المرسل وفهمه للمعلومات التي يرسلها، واختلاف إدراك وفهم الأخرين لها.
- الحالة الانفعالية للمرسل تؤثر في شكل المعلومات التي تقوم بإرسالها.
- قيم ومعتقدات المرسل وميوله واتجاهاته النفسية تؤثر في شكل المعلومات التي لديه

ب – على مستوى المستقبل: يقع المستقبل في الخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل، وتشابه الأخطاء التي يقع فيها المستقبل مع تلك الأخطاء التي يقع فيها المرسل.

ج- على مستوى القناة: تتسبب عدم مناسبة القناة لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه في فشل الاتصال في كثير من الأحيان وعليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء القناة الشفوية أو المكتوبة المناسبة حتى يزيد من فاعلية الاتصال، ومن أهم المعوقات التي يمكن أن توجد في القناة:

- اختيار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع.

- عدم ملائمة وسيلة الاتصال للوقت المتاح للاتصال.

- اختيار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع.

د-على مستوى الرسالة: تتعرض المعلومات أثناء وضعها في رسالة لبعض المؤثرات التي تغير أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعني المعلومات والأفكار ويحدث الخطاء في الرسالة أثناء صياغة المعلومات أو ترميزها أو تحويلها إلى كلمات وأرقام وأشكال وحركات وجمل وغيرها.

الاختصاص: الأمانة — **من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة**

المادة: اتصال شفهي — الدرس الثالث

الموضوع: أنواع الإتصال (الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية)

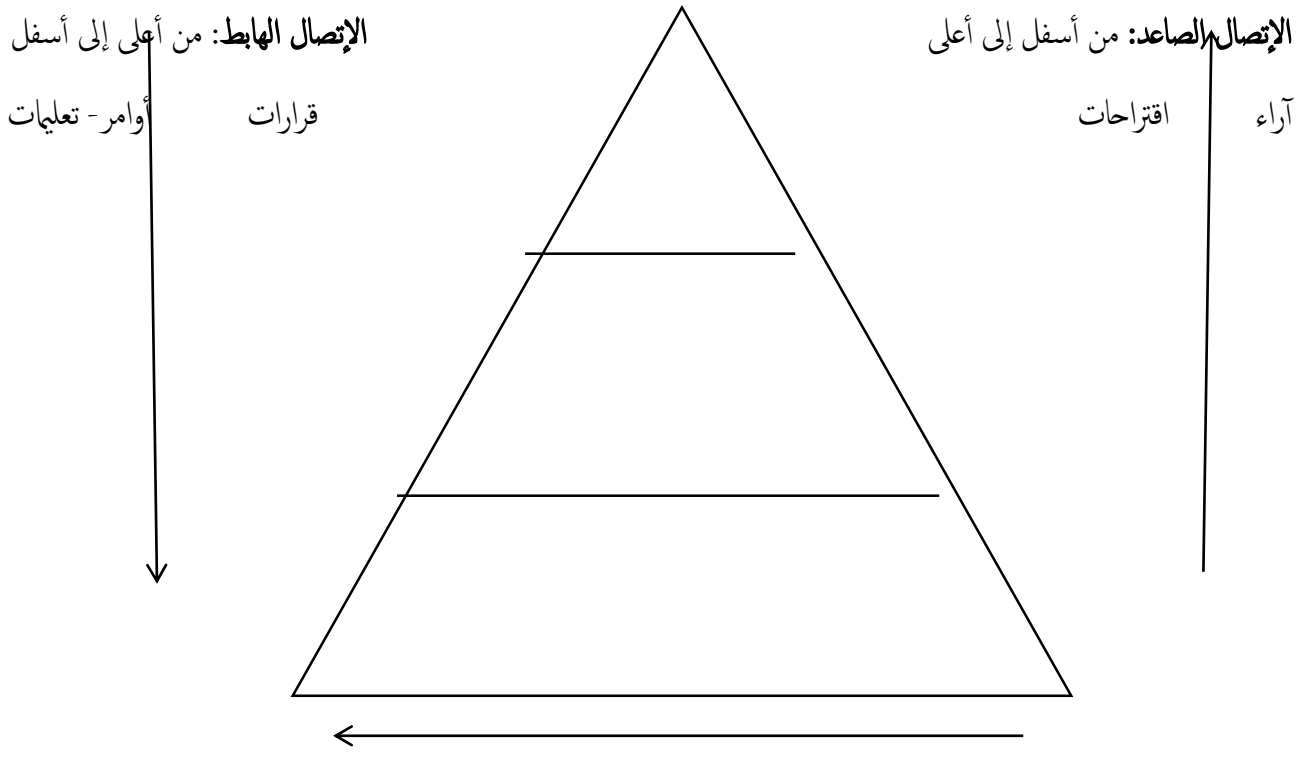
- **تمهيد:** إن تقسيم الاتصالات الى أنواع مختلفة يرجع بطبيعة الحال الى المعيار الذي نستخدمه في النظرة الى الاتصالات إلا أنه يمكن القول إجمالا إن الاتصالات في محيط العمل تنقسم:

1- الاتصالات الرسمية: وهي الاتصالات التي تتم وفق خطوط السلطة الرسمية وتجرى وفق القواعد وإجراءات محددة رسميا (انظر الشكل 1) وتأخذ الاتصالات الرسمية الاتجاهات التالية:

أ) الاتصالات النازلة: وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس الى المرؤوسين وتأخذ شكل توجيهات أو تعليمات أو قرارات أو أوامر.

ب) الاتصالات الصاعدة: وهي الاتصالات التي تكون من المرؤوسين الى الرئيس وتأخذ شكل آراء أو اقتراحات أو تقارير أو بحوث أو شكاوى.

ج) - الاتصالات الافقية: وهي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المستوى الإداري الواحد وتأخذ شكل التشاور وتبادل الآراء والخبرات وتنسيق العمل.



2- الاتصالات غير الرسمية: و هي تلك الاتصالات التي تتم داخل البناء التنظيمي في مختلف الاتجاهات بطريقة خارجة عن القنوات الرسمية حيث تلعب العلاقات الشخصية و الاجتماعية دورا كبيرا في تحقيق اهداف الاتصال الرسمي و يتوقف حجم شبكة الاتصالات غير الرسمية على عدة عوامل منها حجم المنظمة و طبيعة اعمالها و أهدافها.....الخ .

كما يمكن ان ينظر الى الاتصال وفقا لمعيار مصدر الاتصال علما أنه:

ا) اتصال داخلي: وهو الذي يتم من داخل أجزاء الجهاز التنظيمي الى أجزاء أخرى فيه سواء كان في الشكل الرسمي أو الغير رسمي.

ب) – اتصال خارجي: وهو الاتصال الدى يكون من والى خارج الجهاز التنظيمي رسميا كان او غير رسمي.

وهكذا ننظر ونجد أن أنواع الاتصال وتقسيماته تحكمه النظرة التي ننظر بها الى الاتصال بنفسه.

الاختصاص: الأمانة | **من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة**

المادة: اتصال شفهي | الدرس الرابع

الموضوع: أساليب الاتصال

-1- تعريف أسلوب الاتصال:

أسلوب الاتصال يعنى الكيفية أو الطريقة التي يتم بواسطتها الاتصال ويمكن إجمال تلك الأساليب فيما يلي.

-2- أساليب الاتصال:

-1) **أسلوب الاتصال الشفوي:** وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعا وأكثر فعالية وإيجابية ويعتقد الباحثون أن هذا النوع من الاتصال تتراوح نسبته بين 75 ى 90 \. من مجموع الاتصالات اليومية ويتم الاتصال الشفوي بأحد الأسلوبين هما.

ا)**الاتصال الشفوي المباشر أو وجها لوجه :** و يقصد به الاتصال الذى يتم مباشرة بين الأفراد دون الاستعانة بأداة من الأدوات التي تسهل عملية الاتصال مثل التلفون و يتيح هذا الشكل من الاتصال فرصة كبيرة لتبادل المعلومات بين المرسل و المستقبل كما يساهم بدور فعال في حل الخلافات أو سوء الفهم في الحال كما أنه يعمل على شعور العاملين بالانتماء للمنظمة (المؤسسة) التي يعملون فيها و يؤدى الى تعزيز العلاقات الإنسانية بها و في هذا النوع يتم تبادل المعلومات و الأفكار بسرعة و يسر مما يؤمن الكثير من الوقت و الجهد و المال و من صور الاتصال الشفوي المباشر ما يلى :

-اصدار الا وامر والتعليمات.

- المقابلات

-الاجتماعات

-البرامج التدريبية

ب) **الاتصال الشفوي غير المباشر:** وهو الذي يستعين فيه المرسل ببعض الوسائل المساعدة في عملية الاتصال ففي كثير من الأحيان يتعذر الاتصال المباشر وجها لوجها بين المرسل والمستقبل الأمر الذي يتطلب الاستعانة بوسيلة اتصال كالهاتف أو التلفزيون او الحاسب الآلي أو الناسوخ (الفاكس) أو الإذاعة الداخلية للمنظمة وغيرها لتحقيق غاية الاتصال.

-2- **أسلوب الاتصال الكتابي**: هو الاتصال الذى يعتمد فيه كل من المرسل او المرسل اليه على الورقة والقلم بنوعها التقليدي او الإلكتروني حيث ان هدا النوع من الاتصال هو ما نقصده بالمرسلات الكتابية وسوف نتطرق اليه لاحقا في مادة التحرير والمراسلات الإدارية.

-3- **أسلوب الاتصال غير اللفظي (المصور أو الرمزي) :** يقصد بالاتصال غير اللفظي كافة الوسائل أو المعاني التي يتم نقلها و تبادلها بدون استخدام الالفاظ و هو ما يطلق عليه عادة باللغة الصامتة و هذه اللغة بالغة الأهمية و ينبغي للسكرتير أن يكون لديه

التأهيل اللازم لفهم هذه اللغة غير اللفظية .فالطريقة التي نجلس بها و حركات أجسامنا و نظراتنا و الملابس التي نرتديها و الأشياء التي نستخدمها .....الخ) و غير ذلك من سلوكياتنا المختلفة كلها تحمل العديد من المعاني فالمرسل عندما يقوم بالاتصال بغيره فهو في حقيقة الأمر يرسل رسالتين في الوقت الواحد إحداهما لفظية تستخدم فيها الكلمات و الأخرى غير لفظية تتمثل في التعبيرات الصوتية أو في أسلوب الكتابة و عندما يتعارض معنى الرسالة غير اللفظية مع معنى الرسالة اللفظية فعادة ما تكون الرسالة غير اللفظية اكثر تعبيرا و صدقا.

الاختصاص: الأمانة

من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة

المادة: اتصال شفهي

الدرس الخامس

الموضوع: الاتصال الهاتفي

-1- مفهوم الاتصال الهاتفي:

الاتصالات الهاتفية تعنى نقل المعلومات والآراء والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر بغرض احداث استجابة لدى الطرف (الأطراف) الآخر باستخدام وسيلة الهاتف. وتعد الاتصالات الهاتفية من أكثر أنواع الاتصال التي تعتمد عليها المنظمات بمختلف أشكالها وأنواعها وذلك نظرا لسهولة استخدام الهاتف وقدرته على انجاز العمل بتكلفة اقل من الجهد والمال.

-2- الاستخدام الأمثل للاتصال الهاتفي:

حتى يمكن السكرتير أن يتولى مهام الاتصالات الهاتفية بكفاءة عالية فان هناك عدد من الأمور التي ينبغي عليه مراعاتها ومنها

ا) الاحتفاظ بأحدث الأدلة الهاتفية: تقوم بعض المؤسسات العامة والخاصة بإصدار أدلة هاتفية خاصة بإدارتها وتقوم بتوزيع نسخ منها على بعض الجهات ذات العلاقة وعلى مكتب السكرتاريا أن يحتفظ بنسخ من أحدث الأدلة لكي تسهل عليه مهمة البحث كدلك يستطيع السكرتير بنفسه بالقيام بإعداد دليل هاتفي لمكتبه يتضمن عناوين الجمهور الذي يتعامل معهم المكتب مرتب ترتيبا هجائيا حسب الاسم.

ب) الاحتفاظ بنماذج خاصة بالاتصال الهاتفي وتفعيل استخدامها: تقوم كثيرا من المنظمات بتصميم نماذج مختلفة تهدف الى تدوين المعلومات الخاصة بكل نوع من أنواع المكالمات الهاتفية وذلك من أجل توفير الوقت الخاص بالموظف سواء كان سكرتيرا أو مديرا أو غير ذلك بحث تكون بمثابة مرآة تذكيرية للموظف عن أهم المعلومات التي يجب عليه تدوينها والسكرتير اليسرى الناجح هو الذي يستطيع تدوين معلومات الاتصال بشكل واضح ومختصر يفهمه الرئيس.

ج) جعل جهاز الاتصال على جهة يسار المتصل : في الحالات الطبيعية فان وضعية جهاز الاتصال يجب أن يكون على الجهة اليسرى للمتصل حتى يتمكن من مسك السماعة بيده اليسرى و يستخدم يده اليمنى في تدوين بعض ملاحظات الاتصال او القيام بمهمة أخرى و العكس إذا كان يعتمد على يده اليسرى في الكتابة – التأكد من وضع السماعة بالشكل السليم : فقد يكون سبب كثرة انشغال الخط الهاتفي للمنظمة راجع الى أن سماعة الهاتف لم توضع في مكانها السليم ففي بعض الأحيان قد تستند بعض المواد كالأوراق أو الملفات أو غيرها للسماعة تعيق وضعها بالشكل الصحيح و في بعض الأحيان قد ينسى الموظف السماعة مرفوعة لسبب أو أخر.

ه) معرفة كيفية التعامل مع الاتصالات الداخلية والدولية:

وهذا يتطلب من السكرتير أن يكون ملما بأرقام مفاتيح المدن والدول المختلفة وكذلك فروقات التوقيت بين بلد وآخر حتى يتمكن من الاتصال في وقت مناسب.

و) -تخصيص استخدام هاتف العمل لما يخص العمل: يقتضي هدا من السكرتير ألا يستخدم هاتف العمل لتحقيق أهداف شخصية لا علاقة لها بالعمل ففي ذلك مضيعة لوقت العمل وتعطيل لمصالح الناس المتعاملين مع منظمته ناهيك في التكلفة التي قد تتحملها المنظمة دون وجهة حق وعلى السكرتير ألا يتحرج من الاعتذار للأخرين بعدم استخدام هاتف العمل إذا كانت مقتضياته لا تسمح بذلك.

الاختصاص: الأمانة **من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة**

المادة: اتصال شفهي الدرس السادس

الموضوع: معالجة الاتصال الهاتفي

لاشك أن الاتصال الهاتفي يترك انطباعا عن المتصل لدى الجهة التي تم الاتصال عليها، ذلك الإنطباع قد يكون إيجابيا أو سلبيا ولذلك فإنه من الأهمية بمكان أن يكون السكرتير ملما بالآداب الخاصة بالإتصال الهاتفي سواء كان ذلك عند قيامه هو بالإتصال أو عندما يكلفه رئيسه بإجراء اتصال معين بغرض إنجاز مهمة ما أو عند الرد على أحد المتصلين ومن أبرز ما يجب أن يحرص عليه السكرتير ما يلي:

معالجة الاتصالات الصادرة:

أ-ينبغي أن يكون السكرتير جاهزا لذلك الإتصال، فتحديد المعلومات التي يريد الإتصال من أجلها سواء كانت تلك المعلومات متوفرة لديه بالمكتب أو ينبغي الحصول عليها وفق تعليمات الرئيس، فقد يطلب الرئيس من السكرتير أن يجري بعض الإتصالات إما لتحديد موعد أو تأجيله أو لطلب معلومات عن معاملة ما، وهنا يتوجب على السكرتير أن يكون على وعي بكل ما يتطلبه أمر ذلك الإتصال من استعداد كما أن وجود نماذج يدون فيها السكرتير الملاحضات يعد ضروريا.

ب-ينبغي أن يكون جهاز الهاتف وتوصيلاته المختلفة من النوعية الجيدة حتى لا يكون هناك مشاكل في عملية الإتصال سواء في إنقطاع المكالمة أو تغيير نبرة الصوت أو حدوث صدى غير مرغوب فيه أو أية مشاكل كل يمكن أن تنتج عن هذا الجانب.

ج- التأكد من صحة الرقم الذي يريد الإتصال به حتى لا يقع هو والمنظمة في حرج مع الآخرين.

د- إعطاء الجهة التي تم الإتصال عليها الفرصة المناسبة لإمكانية الرد (جعل جرس الهاتف يرن من 6 غلى 8 مرات) وعدم وضع السماعة بطريقة سريعة.

هـ- التعريف بالنفس والجهة التابع لها لأن ذلك يترك أثرا طيبا في نفس متلقي الإتصال ويشجعه على الحديث.

و- الإختصار غير المخل في توصيل الرسالة إلى الشخص الذي تم الإتصال عليه والتأكد من فهمه لها والمحافظة على وقت الطرفين.

ر- تعزيز الإتصال الهاتفي برساله مكتوبة إذا تطلب الأمر ذلك.

ز- إنهاء المكالمة باستخدام كلمات لطيفة ومهذبة مثل قول "مع السلامة".

معالجة الإتصالات الواردة:

أ-يجب الرد فورا بمجرد سماع جرس الهاتف لأن السكرتير يجب أن يفترض أن جميع المكالمات الواردة مهمة.

ب-بمجرد رفع السماعة يجب المبادرة بالتحية والتعريف بالمنظمة أو المكتب الذي يعمل فيه مستقبل الإتصال، فمثلا يمكنه الرد كما يلي " ألو مركز التكوين المهني رويجي معمر معكم مرحبا " لأن ذلك يعطي قدرا من الإطمئنان للمتصل كما يحقق للمتصل التأكد من صحة الجهة التي اتصل بها.

ج-على السكرتير الإجابة على إستفسارات المتصل بكل دقة ووضوح مع عدم إفشاء أية معلومات قد يكون فيها ضرر على المؤسسة التي يعمل بها.

د-على متلقي المكالمة (السكرتير) أن يجعل المتصل هو الذي يقوم بعملية إنهاء الإتصال وأن لا يشعره بأنه يريد إنهاء المكالمة إلا إذا شعر أن المكالمة استغرقت وقتا أطول مما يجب.

هـ-على السكرتير أن يعي أنه ليست كل المكالمات التي يرغب أصحابها تحويلهم إلى الرئيس ينبغي تحويلها بل إن الأمر يعتمد على أهمية الموضوع خاصة إذا كان أمر البث فيه لا يتم إلا عن طريق الرئيس، أما إذا كانت هناك جهة أخرى تستطيع الفصل في الموضوع فيجب تحويل المتصل عليها بعد استئذان المتصل بذلك التحويل، مع تزويده أيضا باسم الشخص ووظيفه.

الاختصاص: الأمانة **من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة**

المادة: اتصال شفهي الدرس السابع

الموضوع: أنواع أجهزة الهاتف واستخداماتها

يقتضي الأمر أن يكون السكرتير على علم ودراية ببعض أجهزة الإتصال واستخداماتها المختلفة والحقيقة أن التطور التكنولوجي في جانب الإتصالات قد أوجد للمستخدم العديد من تلك الأنواع المختلفة ذات الأغراض المتعددة ومنها:

أنواع أجهزة الهاتف واستخدامها:

1-الهاتف اليدوي: ويعد من أقدم أجهزة الإتصال التي عرفها الإنسان وعلى الرغم من بدائية ذلك الجهاز الذي كان يستخدم بواسطة تحريك ذراع ذلك الجهاز بالشكل الدائري ثم يقوم الجهاز بإرسال إشارة إلى مقسم (سنترال) الهاتف الذي يقوم بدوره بالإتصال بالرقم المطلوب، إلا أنه ساهم في الإكتشافات الحديثة والتطور السريع لوسائل الإتصال الهاتفي.

2-هاتف القرص الدوار: حيث يعتبر هاتف القرص الدوار تطويرا للنوع السابق إلا أن الإتصال به يكون مباشرا على الرقم المطلوب دون طلب ذلك من السنترال، ويعاب على هذا النوع من الاجهزة أن القرص عند دورانه لرقم واحد يحتاج إلى وقت معين حتى يعود إلى وضعه لضرب (تدوير) الرقم الثاني.

3-هاتف الأزرار: تستخدم معظم المنظمات هذا النوع من الأجهزة فهي عبارة عن جهاز يحتوي على لوحة تظم مجموعتين من المفاتيح الأولى تضم الأرقام من (0-9) وتسخدم لأغراض الإتصال أما المجموعة الأخرى فهي مفاتيح الوضائف وتعدد أغراضها فمنها ماهو خاص بتخزين الأرقام ومنها ماهو خاص بإعادة الرقم تلقائيا أو عند الحاجة ومنها ماهو خاص بإعادة الرقم السابق ومنها ماهو خاص بعملية تحويل المكالمة أو انتظارها أو إيقافها وغير ذلك من الوضائف المتعددة.

4-جهاز الرد التلقائي: وهو عبارة عن جهاز هاتفي يمكنه إرسال و استقبال الرسائل الهاتفية عند عدم تواجد الشخص في مكان الهاتف، ومن ضمن ما يتكون منه هذا الجهاز وجود عبارات مسجلة بالجهاز ترشد المتصل أو تطلب منه رقم معين أو معاودة الإتصال لاحقا أو الاعتذار لعدم وجود الشخص...الخ.

5-جهاز الهاتف المتنقل: وهو عبارة عن جهاز قد يكون محمولا من قبل الفرد أو مثبتا بالسيارة ويتكون هذا الجهاز من شريحة ذات رقم خاص مرتبطة بشبكة الإتصالات وفق برمجية معينة ويمتاز هذا النوع من الأجهزة بصغر حجمه وتعدد أشكاله وخدماته.

6-أجهزة النداء الداخلي: وهو عبارة عن أجهزة مرتبطة ببعض خطوط شبكة الإتصال العادية وعادة ما تستخدم مثل هذه الأجهزة في المطارات والمستشفيات وحتى في مكاتب المنظمات المختلفة.

7-جهاز الهاتف اللاسلكي: وهو جهاز يتم توصيله بهاتف المكتب عن طريق برمجة معينة بحيث يمكن بعد ذلك التنقل بالجهاز إلى أماكن مختلفة، إلا أن المسافات التي عادة ما يغطيها هذا النوع من الهاتف تكون محدودة مقارنة بالهاتف المتنقل ويستدم هذا النوع من الأجهزة على نطاق واسع في المكاتب السكرتارية والمنازل.

8-جهاز الناسوخ (أو الفاكسميلي): وهو عبارة عن جهاز هاتفي مزود بنظام يمكنه من نقل صورة مطابقة من مستند ورقي عبر خط الهاتف بواسطة ذلك الجهاز.

الاختصاص: الأمانة

من إعداد الأستاذة: بن ساحة ربيعة

المادة: اتصال شفهي

الدرس الثامن

الموضوع: استقبال الزوار

-1- أهمية العلاقات العامة للمكتب:

يرتكز دور العلاقات العامة على المحاولة الجادة والدائمة لخلق انطباعات جيدة لدى الجمهور المتعاملين وفى حال نجاحها فان فرص التعامل مع المنظمة سوف تكون جيدة ولأهمية العلاقات العامة مع جميع المتعاملين مع المؤسسة تلجا كثير من المؤسسات الى انشاء إدارة متخصصة يديرها موظفون مؤهلون يتولون مهمة المحافظة على صورة المؤسسات لدى جمهورا لمتعاملين ونظرا لأن السكرتير احد واجهات المؤسسات لأنه يتعامل مع الكثير من الناس فان معرفته واتقانه لأساليب التعامل مع الآخرين يعد من اهم الاعمال التي يجب ان يتقنها ليكون قادرا على خلق انطباع حسن وجيد لدى جميع المتعاملين الدين يقصدون مكتب المدير.

-2-أنواع الزوار:

هناك أنواع مختلفة للزوار ويجب على السكرتير أخذ توجيهات المدير في كيفية التعامل معهم وفيما يلى بعض من هده الأنواع:

-زائر بدون موعد سابق

-زائر من المؤسسة

-زائر اعلى مرتبة من المدير

-زائر صديق او قريب المدير

-زائر إعلامي يقتضي الأمر أن يكون السكرتير على علم ودراية ببعض أجهزة الإتصال واستخداماتها المختلفة والحقيقة أن التطور التكنولوجي في جانب الإتصالات قد أوجد للمستخدم العديد من تلك الأنواع المختلفة ذات الأغراض المتعددة ومنها:

-زائر غير مرغوب في استقباله

3-مبادئ استقبال الزوار:

1-ان تكون المقابلات بمواعيد محددة مسبقا

2-تدوين المواعيد في النماذج المخصصة او على برنامج خاص بذلك على الحاسب الآلي وعدم الاعتماد على الذاكرة في تحديد المقابلات

3-عدم السماح للزائر بالدخول على المدير قبل إبلاغه بذلك

4-معرفة أماكن تواجد المدير لإمكانية تذكيره بمواعيد المقابلات

5-العناية بنظافة وترتيب المكتب وتوفير مقاعد الانتظار وبعض الجرائد والمجلات

6-عدم السماح الا بالمقابلات الضرورية التي يلزم الأوامر ان تتم مع المدير

4-استقبال الزوار

في المؤسسات الكبيرة يوجد موظفو استقبال في المدخل يتولون عملية استقبال الزوار ويوجهونهم حسب حاجاتهم وعند دخول الضيف الى المكتب يجب اعطاءه وبسرعة الانتباه والاهتمام لانه من غير المناسب ان تترك شخصا ينتظر وانت تنجز عملا اخر كما ان الترحيب بالضيف مع ذكر اسمه بشكل مهذب يضفي بعض التقدير والاحترام للضيف ولان ذكر اسم الشخص يعني الكثير للأشخاص أنفسهم لأنه يظهر انهم معروفون. بعد التعرف على الزائر