



معهد تاول  
للمعرفة  
TOWELL  
KNOWLEDGE  
INSTITUTE

## Receptionist Training Course

برنامج «موظف الاستقبال»

65 Hours Course

### Over View

To become a highly skilled Receptionist requires extremely good communication skills, the ability to provide excellent customer service, and effectively communicating over the telephone. This course will enable you to gain in-depth knowledge about the role and duties of the receptionist.

Your success in this course will mean that you can develop transferable skills to act as a receptionist anywhere. This course will enable you to develop the basic skills you need to succeed.

This course is suitable for people wishing to hone their receptionist skills and who would like to become a receptionist.

### Main Units

- Computer Skills
- The Workplace Health, Safety, and Welfare
- English for Receptionist
- Receptionist's Job Description
- Office Communication, Business Etiquette & Dealing with Difficult People
- Effective Time and Stress Management at the Workplace
- Communication Skills for Workplace Success
- Planing and Organizing Meetings & Events
- Telephone and Email Communication
- Team Management Skills
- Customer Service Concept
- Practical Reception Skills for new Receptionist

### نظرة عامة

لكي تصبح موظف استقبال ذو مهارات عالية فإن ذلك يتطلب مهارات تواصل جيدة للغاية، والقدرة على توفير خدمة عملاء ممتازة، والتواصل بفعالية عبر الهاتف.

هذه الدورة سوف تمكنك من الحصول على معرفة متعمقة عن دور وواجبات موظف الاستقبال.

سوف يعني نجاحك في هذه الدورة أنه يمكنك تطوير المهارات الأساسية التي تحتاجها للعمل كموظف استقبال ناجح في أي حقل ومجال.

### الوحدات الرئيسية

- الصحة والسلامة في بيئة العمل
- اللغة الإنجليزية لموظف الاستقبال
- الوصف الوظيفي لموظف الاستقبال
- أخلاقيات العمل والسلوك الوظيفي
- فن التعامل مع الشخصيات الصعبة
- إدارة وتنظيم الوقت
- التخطيط وتنظيم الاجتماعات والفعاليات
- مهارات الاتصال
- الاتصال عبر الهاتف والبريد الإلكتروني
- مهارات إدارة فرق العمل
- مفهوم خدمة العملاء
- المهارات العملية لموظف الاستقبال