

《打造五星级行政》课程大纲

【课程对象】 企业各级行政管理人员、各级助理和秘书、办公室主任、前台人员等

【课程目标】

- 明确各级行政管理人员的职业发展方向
- 岗位认知，职责明确
- 明确行政管理工作必须掌握的各种专业知识
- 学会奠定非领导的“领导”地位
- 运用流程化管理技能提升行政管理工作水平
- 有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率
- 规范文档管理为企业运营发挥重要作用
- 提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力
- 学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧
- 了解作为一个专业化的前台行政人员所需具备的职业形象与商务接待的内涵
- 掌握沟通的基本步骤，学习沟通的基本方法，了解沟通的基本原则，以其提高人际沟通技巧
- 学习如何从优秀到卓越的方法，成为五星级秘书/助理的能力及方法

【培训形式】 讲授、视频教学、案例分享、工具使用、分组研讨、示范演练、互动点评

【课程时间】 2天/12课时

【课程内容】

第一部分：职业素质篇

一、行政人员（秘书/助理）的职业特性与素质要求

1、准确自我定位

◇ 初级：事务性文员

◇ 中级：事务性文员+协助管理

◇ 高级：独立管理+事务处理

——视频：为什么不提拔我？

——现场演示：“用什么方式说话，永远比说什么更重要”

2、优秀人员的胜任素质

◇ 如何提升秘书/助理/前台人员的素质

◇ 优秀与一般的差异——修炼良好心态

——案例分析：对待岗位的三种不同观点的人，命运怎么就这么不一样呢？

第一种人认为：初级秘书、文员不就是端茶倒水，接听电话，就是个“万金油”角色；第二种认为吃年轻饭，混日子；

第三种可是个有心人，知道脚下的路该怎么走，剖析她的成功路是怎么走的。

如何理解五星级的秘书/助理——从优秀到卓越

——案例：老板眼中的五星级秘书/助理

二、秘书/助理职场礼仪规范

1、塑造良好的个人职场形象

◇ 着装的TOP原则

◇ “拒绝”着装败笔——着装误区

◇ 恰当的肢体语言 让自己成为一个有素养的人

——案例：为什么不录用我，我错在哪呢？

2、基本职场礼仪

◇ 办公室礼仪

◇ 待礼仪——形体仪态的训练

※ 站姿——体态美的起点

※ 坐姿——高雅仪态的展示

※ 走姿——动态美的展示

※ 表情——内心世界的窗口：目光、笑容

◇ 接待礼仪

◇ 电话礼仪与应对技巧

——现场演示：如何着装让我更优雅和自信

3、办公场所 5S 管理

◇ 5S 的概念

◇ 推行 5S 的重要性

◇ 如何做好办公室的整理、整顿、清洁、清扫工作

◇ 长期有效地推动 5S 工作的注意事项和操作方法

——现场模拟：算一算人生有多少年在工作？良好的环境对我们有多重要，教会你 5 分钟快速掌握 5S 技巧

第二部分 工作技能篇

一、时间管理及工作统筹技巧

◇ 时间管理的误区

◇ 时间管理的原则

√目标管理与 80/20 法则

√缓急轻重的优先管理

√个人时间与领导工作时间计划与安排

◇ 时间管理小窍门

◇ 办公室接待与电话处理

◇ 上级的时间管理与安排

◇ 自我情绪控制与压力管理

◇ 上司出差日程管理与工作计划

案例：如何管理上司的时间——帮领导做计划的技巧

——小组讨论：“你一天的工作是怎么安排的？”

如何管理你好你的时间，让自己活出精彩？

案例：从种树任务分析您解决问题的思路

——做正确的事，不仅是把事做对

大家认为是否能在 3 年时间内，获得 15 年的工作经验？其实是可能的，老师亲身经历和大家分享时间管理的秘诀

二、会务组织与管理

◇ 成功组织会议的技巧

◇ 组织阶段的工作：

——会前准备

——会中协助

——会后整理

◇ 会议座次安排的学问

——练习：小组讨论：如何协助召开公司例会

——案例：如何应对会议中的“漏洞”？

现场模拟：会议记录及纪要训练

三、信息、文档管理与运用

1、信息收集

◇ 信息工作的六个基本要求和三个诀窍

◇ 收集信息工作的三个诀窍

◇ 信息的查实及传递

◇ 信息的储存与保密

2、文档管理

◇ 文档分类及储存的工作规范

◇ 文档查阅及分装的工作规范

◇ 文档销毁及保密的工作规范

——案例：李秘书的返工引起的深思

四、行政公文写作技巧与处理实务

- 1、行政公文写作的基本要求
- 2、行政公文的格式
- 3、常用行政公文写作及公文格式要素范例

◇通用公文：

- 报告
- 请示
- 批复
- 函
- 决定
- 公告
- 通告

◇事务公文：

- 工作计划
- 工作总结
- 会议纪要

◇礼仪文书：

- 请柬
- 介绍信
- 推荐信

——案例分享：请示/报告混为一体

撰写初稿练习：通知/报告/总结三种具体文体的大纲如何写

现场研讨：领导公文文种混淆（关于……请示报告），您是知道领导错了，您如何提出来？

第三部分 统筹管理篇

一、秘书/助理人际沟通与工作协调技巧

——游戏导入：通过“无声语言”游戏深刻体会沟通的涵义，并导出沟通的意义所在。

1、成功沟通的秘诀

- ◇ 学会聆听：不轻易打断对方的话
- ◇ 怎样反问：了解对方的需求
- ◇ 如何肯定：肯定对方——微笑、点头、是是是
- ◇ 表明立场：拒绝的艺术
- ◇ 提出解决方案：提出2-3个解决方案

——案例：如果是你该怎么说？

为想当然认为他的想法就是我的想法所付出的代价

2、有效沟通过程及环节

- ◇ 信息发送、接收、反馈
- ◇ 有效发送的技巧

——现场演示：沟而不通的后果给我们带来的启事

3、认识你的沟通对象

- ◇ 与上级沟通的原则
- ◇ 与各种性格的领导打交道技巧
- ◇ 跨部门的沟通技巧
- ◇ 与客户沟通

——游戏：究竟是谁的错？

研讨九型人格学问——教您认识自己和他人的工具

——只有“懂领导”才能帮领导

二、行政管理办公室事务管理

-
- ◇ 后勤管理 (前台、车辆、食堂、清洁)
 - ◇ 办公室设备管理 (电话、传真、复印机、电脑)
 - ◇ 员工安全和保密工作
 - ◇ 公共关系管理

全景案例：某公司年度大型庆典活动策划始末

——案例：如何应对车辆管理的“漏洞”？

三、事物性项目性工作的组织管理

- ◇ 事务工作有哪些
- ◇ 学会列事务清单
- ◇ 用项目计划管理工作

——沙盘演练：如何设计大型接待计划并实施

四、课程分享：我学到了什么？