

## 《打造五星级行政》课程大纲

【课程对象】 行政、高级董秘

【培训人数】 35人

【学员学历】 大专及大专以上

【学员年龄】 22-36岁

【培训目的】

- 1.根据公司及领导培训计划和要求严格实施本课程
- 2.本课程的实施，能够明确各级行政管理人员的职业发展方向
- 3.通过本课程的学习，使学员更加明确行政管理工作必须掌握的各种专业知识及技能
- 4.通过本课程的学习，加强学员运用流程化管理技能提升行政管理工作水平
- 5.有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率
- 6.通过本课程的学习，规范文档管理为企业运营发挥重要作用
- 7.提升公文写作技巧，提高驾驭文字的能力
- 8.通过本课程的学习，使学员掌握会议组织、实施、接待、管理的整个流程，更加系统的掌握会议经营管理的知识及技巧
- 9.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
- 10.通过本课程学习，使学员从优秀到卓越，成为五星级秘书/助理

【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、行政管理人员办公室事务管理

- ◇ 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

### 课程实施及时间安排（详情见表格）

《打造五星级行政》	第一天上午（9:00—12:00）		
	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	0.5 课时
		二、秘书/助理职场礼仪规范	2.5 课时
	第一天下午（14:00—17:00）		
	第二部分：工作技能篇（上）	一、时间管理及工作统筹技巧	1.5 课时
		二、会务组织与管理	1.5 课时
	第一天晚上（18:00—19:30）		
	接待体态气质提升训练	接待中的站姿、坐姿、手姿、眼神、微笑、目光训练	1.5 课时
	接待场景情景模拟实操	办公室接待及商务接待场景的角色扮演及实操训练	
	第二天上午（9:00—12:00）		
	第二部分：工作技能篇（下）	三、信息、文档管理与运用	1 课时
		四、行政公文写作技巧与处理实务	2 课时
	第二天下午（14:00—17:00）		
	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	1 课时
二、行政管理人员办公室事务管理		1 课时	
三、事物性项目性工作的组织管理		1 课时	
第二天晚上（18:00—19:30）			
大型会议活动的接待、策划、组织、实施、管理全案	年会及大型庆典活动的实战、实操模拟演练	1.5 课时	