

《行政、文秘人员综合能力提升》

课程目标：

- 1、清晰了解文秘、行政助理的角色认知，分析工作能动性不强的问题，让大家更多了解自己的能力和竞争力，帮助提升行政工作的愉悦感。
- 2、了解并帮助塑造作为一个专业化的行政助理、秘书所需具备的职业形象与礼仪。
- 3、提高行政助理及文职人员的时间管理能力，最终提升工作效率及工作质量。
- 4、了解高效会议管理的技巧，并通过练习成为卓越会议记录、会议主持人的角色。
- 5、成为上司的得力助手，使之沟通及协调等工作更加专业化。
- 6、熟悉办公事务的处理技巧：通过现场练习，现场点评，并提供足够多的范本参照。

课程大纲：

一、破冰游戏——学习，你准备好了吗？

- 1、“心在哪里，收获就在哪里”——
反思：你的心，到底在哪里？
- 2、张王李田的故事——
 - (1) 思想，真的是可以统一的么？
 - (2) 价值观，一定是你的行为标准么？
 - (3) 你作出判断的依据是什么？

二、职场心态：做好本职工作的前提

- 1、阳光的人生态度
 - (1) 对自己充满信心；
 - ★ 自信的力量——相信我一定能成功；
 - (2) 对未来充满希望
 - ★ “这也会过去”的正确解读；
 - ★ 我的未来不是梦
 - (3) 对生活充满目标
 - ★ 目标对人生的作用；
 - ★ 做好目标管理
- 互动：你的目标是什么？
- (4) 对工作充满激情

- ★ 简单的幸福定义——你幸福吗？
- ★ 爱情和婚姻的区别——你是如何认识爱情和婚姻的；
- ★ 事业和工作的区别——你如何看待自己的工作？

讨论：如何正确认识自己的工作？

2、积极的工作态度

- (1) 敬业的心态：职业人的核心准则；
- (2) 自发的心态：积极主动的工作；
- (3) 主人的心态：为自己工作；
- (4) 使命的心态：为你的工作赋予含义；

3、宽容的待人态度

中国人的智慧，你真的理解了么？

- (1) 静坐当思自己过，闲谈莫论他人非；
 - ★ “慎独”与“自省”，你真的做到了吗？
 - ★ 如何远离“办公室政治”
- (2) 敬君子方显有德，怕小人不是无能；
 - ★ 什么是君子，何谓小人？
 - ★ 如何对待君子和小人？
- (3) 能吃苦方为有志之士，肯吃亏不是痴人；
 - ★ 命运和人生是公平的么？
 - ★ “吃亏是福”的正确解读；
- (4) 退一步天高地阔，让三分心平气和。
 - ★ “六尺巷”的神奇魔力；
 - ★ 青城山对联的正确解读；
- (5) 总结：严以律己，宽以待人

苏东坡和佛印的故事对后人的启示。

4、感恩的生活态度。

观点：1、弱智多祈求，强者思感恩；

观点：2、感恩不是为了报恩，而是为了心怀感激。

- (1) 对企业感恩：提供平台、工作机会、丰厚待遇、拓展关系…
- (2) 对领导感恩：传授技能、认真指点、明确方向、承担风险；
- (3) 对同事感恩——无私协助、鼎力支持；
- (4) 对父母感恩——太阳光大，父母恩大。

互动 1：感恩分享：你的感恩故事

互动 2：在公司里，你还要感谢谁？

三、如何正确认知老板

观点：老板不是剥削者，而是服务者！

1、老板是企业里权力最大的那个人；

案例一：与老板相处之道；

案例二：让领导坐选择题。

2、老板是企业里风险最大的那个人；

案例一：老板的价值；

案例二：数据：当老板的风险。

3、老板是企业里最辛苦的那个人；

案例一：老板，你下班了么？

案例二：写给老板的诗。

4、老板是为所有人服务的那个人。

案例一：首富为什么会“爽约”；

案例二：皮鞋大王的伤心事。

三、破解沟通：提升文秘/行政助理职场沟通技巧

1、沟通失败的原因分析；

2、秘书职业沟通技巧提升练习（说、听、问能力提升）；

3、了解你的沟通对象的风格与特点；

4、用心与你的上司沟通；

5、怎样和你的上司相处；

6、如何对待不同类型的上司；

7、站在下级的位置上思考上级的事；

8、与上级相处三大注意事项；

9、上司的行程安排；

10、处理和上司的关系应对之道。

四、待人接物：商务礼仪与职业形象塑造

1、个人形象塑造及礼仪

(1) 着装的 TPO 原则；

(2) 女士着装的要点；

(3) 男士着装的规范；

- (4) 仪容礼仪规范；
- (5) 化妆的礼仪；
- (6) 站、坐、行的礼仪规范；
- (7) 恰当的肢体语言。

2、行政秘书公共场合礼仪

- (1) 见面介绍的礼仪；
- (2) 握手的礼仪；
- (3) 问候的礼仪；
- (4) 名片的使用；
- (5) 陪同的礼仪；
- (6) 乘车的礼仪；
- (7) 行进的礼仪；
- (8) 就餐的礼仪。

五、时间管理：提高工作效率的途径和方法

- 1、时间管理的误区；
- 2、时间管理的原则；
- 3、时间管理的工具
 - (1) 时间管理矩阵；
 - (2) 目标管理与 80/20 法则；
 - (3) 艾维利法则；
 - (4) 时间记录表
- 4、个人时间与领导工作时间计划与安排；
- 5、秘书在工作开始前、开展中、结束后提升时间管理策略；
- 6、有效利用时间的小技巧。

六、压力管理：如何面对挫折？

- 1、挫折定义与认识；
- 2、内观自我，了解潜意识自我认知；
- 3、认识我的欲望；
- 4、树立正确的人生观与价值观；
- 5、面对挫折，依然快乐的八大秘诀。