

高级文秘、行政助理综合技能实战培训

引言

你在公司是领导“身边”的人，看起来似乎冠冕堂皇，您是否也对以下问题感到困惑：

- 1、不明确自己未来职业发展方向是什么？
- 2、想成为领导的得力助手，却不知道如何才能做得优秀？
- 3、看着领导每日的繁忙，想辅助他做更多的工作，却不知从何下手？
- 4、面对领导，不知道自己在领导心目中的价值是多少？
- 5、领导交办的工作，工作标准不明确？
- 6、工作中总是被动，想主动却缺乏清晰的努力方向？对后勤工作缺乏基本的理论支持？
- 7、辅助领导的工作，很多时候不知道如何去行使权利；碰到“难缠”的下属，不知道如何奠定自己的“领导”地位？领导催办的工作，对方总是拖延，自己却无力解决？
- 8、与领导工作中积累的各种社会资源，却不知道如何去利用？如何把握和领导的距离，心中没底？
- 9、对公司的“潜”规则，不知该如何应对？
- 10、对领导交办的文书工作，却不知如何把握其权重？

诸如以上的问题，都是每个行政管理者在工作中感到困惑的，如何把握正确方向从而迅速提升自身职业素养，成了行政管理者的亟待解决的问题。

课程背景

在现代企业面临的竞争日益激烈的今天，企业对行政管理水平要求也越来越高，同时对行政管理人士的专业素质也提出更高的要求，行政管理人士没有受过系统的专业知识和技能的训练，仅凭自我认知是无法站在全局的视野做好行政管理工作的；很多时候想为领导做得更多，却总是被动地顾此失彼完成一些事务性的工作，很难“想领导所想，急领导所急”，成为领导不可或缺的得力助手；经常听到公司领导下属抱怨行政管理工作不到位，而从事行政管理工作的人士，整天忙得晕头转向，却只有苦劳没有功劳，不知如何让行政管理工作变得更有效率，更好地体现自己的职业价值；想快速提升自身的行政管理能力，又苦于没有专项的培训课程；为此，我们特别为存在上述行政管理工作困扰的人士量身定做了本次课程，通过两天的集中训练，全方位提升行政管理工作的认知水平，快速掌握提升行政管理工的各项能力的方法和技巧；

课程收益

- 明确各级行政管理人士的职业发展方向
- 学会编写自己的岗位说明
- 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

→ 了解商务接待活动中各项礼仪，体现企业良好形象

课程提纲

第一部分 职业素养篇

一、秘书/行政助理职业特性与素质要求

1、秘书/助理人员的自我角色定位

- ◇ 初级秘书/助理：事务性文员
- ◇ 中级秘书/助理：事务性文员+协助管理
 - ◇ 高级秘书/助理：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、优秀秘书/助理人员的胜任素质

- ◇ 如何提升秘书/助理人员的素质
- ◇ 优秀秘书与一般秘书的差异
 - 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。

二、秘书/助理的职业生涯规划

1、什么是职业生涯规划？

2、为何要进行个人职业生涯规划？

- ◇ 分析自我，确立人生的方向
- ◇ 准确评价个人特点和强项，在秘书/助理的职业竞争中发挥个人优势
- ◇ 看到秘书/助理职业发展规划的前景，提供前进的动力
 - 小组讨论：获得员工成长与企业绩效的双赢

3、职业生涯规划的简单步骤

- ◇ 掌握 SWOT 分析工具进行自我分析
 - ◇ 运用“5W 提问”法进行自我分析
 - What I am? 我是什么样的人？
 - What I want? 我想要什么？
 - What I can do? 我能做什么？
 - What fit I most? 什么是最适合我？
 - What I can choose? 我能够选择什么？
 - 走进实战：“我的命运我把握，我的前途我做主。”
- 运用 SWOT 分析工具认识自我**

三、秘书/助理商务礼仪规范

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、基本商务礼仪

- ◇ 办公室礼仪
- ◇ 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

四、办公室 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
 - 小组讨论：“你一天的工作是怎么安排的？”
我们每个人的生命就是通过时间来计算的。如果活到 70 岁，你拥有 25500 天。
每人每天都有 24 小时，1440 分钟，86400 秒。人——倒计时，人的出生是偶然，但死亡是必然，如何管理你好你的时间，让自己活出精彩？

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”？

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

第三部分 统筹管理篇

壹、 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

——游戏：究竟是谁的错？

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

四、课程分享：我学到了什么？

讲师简介

讲师介绍：敦平老师

众人行管理培训培训专家

秘书协会首席顾问及最受学员喜爱的高级培训师

富士康“通用管理课程”“人力资源系列课程”特聘讲师

经历与风格

8年专职教师、2年咨询顾问、10年企业行政秘书管理经验，历经多个行业。根据多年的授课经验，通过对企业行政及管理员工的不断培训、实践、思考，尤其是与学员的互动，在探索中不断完善和改进，逐步形成课堂上最吸引学员的是其典型案例分析、互动研讨感悟、精辟总结升华、实务操作练习相结合的培训形式，使得有一定管理实践经验的学员产生豁然开朗、耳目一新的感觉。培训风格深入浅出、条理清晰、课堂气氛轻松，实战性强。

敦平老师是一位深圳民企的优秀高层管理者，在企业受大环境影响，许多企业遇到危机，敦平老师临危授命企业高管，在企业资金短缺，市场份额减少的情况下，用切合企业实际的管理方式和科学的管理方法，帮助了多家民企度过难关，由于敦平老师有较强的企业操作实践能力和较好的理论功底，课程案例真实、鲜活且有实用性，更加贴近企业实际，赢得学员们的认可。

主打课程：

《企业行政管理系列课程》

《职业化——成就事业秘书的金钥匙》

《人力资源管理实务系列课程…》

《商务公文协作》

《员工冲突管理与压力舒缓》

《企业内训师培训及培训体系建立》

《九型人格与管理》

《优秀员工心态与团队建设》

部分培训过的企业

地产业：勤诚达国际控股集团（房地产）；深圳泰富华地产；长城物业；佛山万科物业；
贵

阳家喻地产；广东大航地产；汕头宜华地产；成都乐安居地产、物业；福建云顶
地产；重庆华都地产……

制造业：富士康集团（深圳、北京、天津）；联益达科技有限公司；方正微电子有限公司；
台资德爱电子；比克电池；深圳格瑞普电池；中诺电话；中宇元一数码科技有限
公司……

其它：深圳公安系统；深圳燃气集团；深圳国通集团、南方电网、浙江移动通信；上海通
用大兴汽车集团；广州汇丰鹏汽车 4S 店；中国企业大学（深圳市职业经理）；贵州
家喻装饰、成都农业银行；深圳职业训练学院；广西北海旅游从业人员培训（酒店
宾馆、旅行社）……