

# 秘书/助理职业能力提升训练

(中文) 主讲：刘巍

本课程帮助秘书和助理了解如何成为上司不可或缺的助手，如何做好涉外秘书的工作，明确自己职业发展方向，全方位认知优秀秘书、助理的管理能力、工作方法、具备的职业素养等。帮助秘书和助理提升自身职业能力，全力辅助上司，增强个人和企业的竞争力。

课程目标 (12 小时/两天)：

- 深刻领悟角色的职责，树立良好的心理素质；
- 掌握规范服务的商务礼仪，树立良好地职业形象；
- 提升秘书/助理人员的沟通协调能力、任务执行和完成能力；
- 增强秘书/助理对自身工作的认同感和敬业感；
- 掌握专业工作技能，提升工作质量及工作效率。

培训内容的目录：

**第一天** 上午 9:00~12:00

- 1、秘书/助理职业角色
- 2、成为上司的好助手

下午 13:00~16:30

- 3、人际沟通与工作协调指导
- 4、商务礼仪与秘书/助理职业化形象

**第二天** 上午 9:00~12:00

- 5、目标/时间/情绪/危机/办公室的管理
- 6、日常事务管理

下午 13:00~16:30

- 7、公文写作与文件资料管理
- 8、秘书/助理职业展望

## 第一章 秘书/助理职业角色 (必须具备的品质和素质)

### 壹、 秘书/助理的职业价值和作用

讨论：

### 贰、 秘书/助理工作的基本特征

### 参、 秘书/助理的角色定位

案例讨论：

### 四、 秘书/助理必须具备的基本能力

测试你的能力

## 第二章 成为上司的好助手

### 一、 了解上司,做上司的好助手

### 二、 下级上行交往的艺术

### 三、 应对之道实例解析

案例讨论:秘书的“忠诚度”

- 处理上司、同事与自己的三角关系

### 四、 让上司喜欢的 20 条

## 第三章 人际沟通与工作协调指导

### 一、 秘书/助理常用沟通方式分析

三个案例分析

### 二、 秘书/助理的沟通指导

### 三、 秘书/助理与上司相处

- 下级上行交往的基础

### 四、 同上司相处

### 五、 上司发火时秘书如何对待

### 六、 秘书/助理到位、越位、补位

### 七、 报告/联络/商量的技巧

- 向上司报告/联络/商量时应注意
- 何谓报告、联络、商量？

- 报告、联络、商量的关键点
- 改善与部门面对面沟通的方法
- 同下级/同级沟通的原则

## 第四章 商务礼仪与秘书/助理职业形象

### 一、秘书/助理职业形象成功策略

### 二、职业化视觉形象

- 职业形象:服装、仪容,穿出职业感与自信
- 展示专业气质:姿势、仪态,打造最佳印象

### 三、商务待客礼仪

- 国际跨文化的交流
- 常用的待客十种礼节

(招呼礼、引导礼、介绍礼、名片礼、握手礼、座次礼、奉茶礼等)

### 四、办公室电话礼仪

- 影响电话交谈质量的因素
- 电话记录

### 五、宴请礼仪

- 饭店的选择
- 就餐应遵循的礼仪

## 第五章 目标/时间/情绪/危机/办公室的管理

### 一、目标管理

- 目标设定需注意的六个方面
- 目标设定七个步骤:

### 二、时间管理

- 工作的优先度
- 识别时间陷阱

测试题:时间安排

- 常见的时间管理技巧

### 三、工作情绪管理

- 情绪智力五个方面
- 情绪产生的根源
- 心理上的认知错误，大体有八种现象
- 调节情绪的方法

### 四、危机管理

- 职业危机感的四个时段

### 五、办公室 6S 管理

## 第六章 日常事务管理

### 一、制定上司的日程安排计划的方法

### 二、秘书/助理随从上司出访的工作程序

### 三、接待礼仪基本程序

### 四、应变挡驾的技巧

案例分析

### 五、电话过滤 5W3H

### 六、会务管理

- 会议准备前该掌握哪些资讯
- 会前准备工作有哪些
- 会议进行中的工作
- 会议结束后的工作

## 第七章公文写作与文件资料管理

### 一、商务文的基本格式

- 书写商务文的注意点：
- 公司内部商务文的基本格式
- 对外商务文的写作要点

### 二、档案是一种原生性的信息源

- 简述组织案卷的方法
- 电子邮件等外部文件的处理
- 名片的整理方法

## 第八章 秘书/助理的职业展望

### 一、发展自己

### 二、认识应该认识的人

### 三、展示自己的才能

### 四、卓越秘书/助理的十大必备

## 第九章 培训总结，一对一答疑

### 一、两天培训总结

### 二、解答全部学员秘书工作中的问题