



《高级秘书职业素养与技能提升》

【课程背景】

身在职场，您是否感到现在的就业压力越来越大？身为高级秘书人员，您是否明白固有的知识结构、素养和能力已无法适应新的需求？职场竞争形势不容乐观，秘书人员的岗位同样面临着职业化的严峻挑战，强化提升秘书人员的职业素养，全方位增强个人多方面技能，成为广大文秘人员的当务之急！

【授课方式】

现场集中面授+概念形象讲述+案例分析研讨+操作方法传授+小组交流互动+实战指导总结等。

【授课对象】

企业文秘系统工作人员：包括办公室主任、董事长秘书、总经理秘书、[行政](#)系列管理及文职工作人员，企业非[行政](#)部门文秘工作人员

【授课时间】

1天，需要现场指导演练时间较长达2天，一般观念讲授课程可缩短至半天。

【授课地点】

客户自定

【课程收益】

- 1、提升秘书人员的职业素养，明确秘书工作的角色认知
- 2、分清工作的轻、重、缓、急，实现有效的时间管理
- 3、掌握有效沟通的技巧，协调好组织内部的各种人际关系
- 4、掌握事务处理、公文写作、会议管理、档案管理等技能
- 5、实现传统型秘书向知识经济时代信息化秘书的转化

【课程大纲】

第一部分 高级秘书的角色定位与能力要求（0.5小时）

- 1、从事秘书工作的前提条件
- 2、从事秘书工作的思想准备
- 3、秘书在团队的角色定位
- 4、秘书必备的能力要求



5、领导人选择秘书的标准

总结：通过学习，提高学员的职业化水平和精神境界，打造相适宜的职业化性格；并在本职岗位上明确自身的定位，扮演好相应的角色。

第二部分 高级文秘人员的综合技能（3.5 小时）

1、时间管理与工作统筹技巧

- (1) 时间特性与时间管理概念
- (2) 工作重要度与紧迫性分析
- (3) 工作统筹与串行并行模式
- (4) 实用提高效率的方法
- (5) 上司的日程管理

2、沟通管理与人际关系协调艺术

- (1) 处理好人际关系的意义
- (2) 人际沟通的基本原则
- (3) 处理人际关系的基本方法
 - 与上司的关系
 - 与同事的关系
 - 与职能部门的关系
 - 与客户的关系

3、信息管理与网络时代的文秘特点

- (1) 快速、准确处理各类信息的能力技巧
- (2) 现代文秘必备的网络应用技能 通过学习，使学员掌握时间管理的基本技巧，从而大大提高个人工作的效率；
- (3) 掌握沟通技能提高与人打交道的能力，减少工作中的障碍；
- (4) 培养信息意识和保密意识，掌握信息管理的基本常识，学会在工作中应用常规的网络技能。

案例：国内某知名 IT 企业文秘人员手册

第三部分 高级文秘人员的专业技能（2 小时）

1、公文分类与公文写作技巧

- (1) 常用商务文书的写作
- (2) 常用管理文书的写作
- (3) 传真与电子邮件及短信、微信的礼节



(4) 提高写作能力的途径

2、会议管理

(1) 会议问题存在哪些方面的问题

(2) 会前准备该怎么做

(3) 会中要注意哪些问题

(4) 会后要怎样抓落实

(5) 如何正确整理会议记要

3、档案管理与其它物品管理

第四部分 情商对秘书的重要意义 (1小时)

1、运用情商与上司建立互信关系

2、运用情商建立和谐人际关系

3、运用情商提高沟通效率

4、运用情商进行自我管理

5、积极主动，当好领导的参谋助手。