

文秘与助理四项核心技能提升实操

随着企事业单位管理水平的不断提升，对行政文秘和行政助理的专业素质要求也越来越高，他们在工作中常遇到以下问题，不清楚行政文秘在企业中的价值，不明晰自己的工作职责与角色定位，或者不知道如何去跟上级打交道，诸如此类的问题，都是每个行政文秘都要面对的，如何把握正确思路 and 方向、找到最适当方法，迅速提升自身职业素养、有效提升行政技能，更好的达成自身价值的实现。

培训目的

本课程专门为行政总监、行政经理、董事会或总经办秘书、行政部门工作人员、部门经理助理、其他行政人员提升专业能力，成为上司在工作中的得力助手而设计的，目的是要使学员能够帮助上司提升工作效率与品质，维护商业形象，取得事业更大成功，成为领导的“管家”，做好办公室的上传下达、做好领导的左膀右臂和参谋助手。

课程大纲

第一讲、如何跟自己的上司打交道---成就您的上司能力

您最期望的上司的五个特点

您最讨厌别人的五个点

跟自己的上司打交道的 7 个秘诀

如何成就你的上司

如何用上司所长

如何补上司所短

如何跟上级打交道：求助、道歉、复命与分享

九段秘书的职业化态度

案例讨论：督导督办工作分析与最佳实践

第二讲、解决问题能力建设----不要给上司提问题，给上司做多选题

您的失败是因为你的思维模式的问题

解开思维的迷雾，您将无所不能

界定问题---成功的出发点

分解问题---理性思维突破

优先排序---行动指南

分析议题---具体问题指引

关键性分析---具体问题具体分析

归纳建议---解决方案汇总

交流沟通---贯穿始终

案例实操：企业 20 周年庆典方案策划

第三讲、优秀沟通与公文写作----口头和书面沟通：您必须掌握的职业技能

沟通游戏----沟通必须从对方的角度出发

沟通的模型----沟通的核心在于创造价值而非破坏价值

袒露与哈里心窗

成功沟通的四个步骤

沟通的三大法则：品德第一、感情第二、理性第三

沟通的四大策略正确应用是关键:叙述、说服、征询和参与
案例实战：如何批评王罡

公文写作

公文写作技巧---公文写作的5个关键步骤
金字塔写作原则---公文写作的最佳写作法则
案例分享：某集团行政总监年中总结
年中/年终总结模板
案例：会议纪要---高级秘书何芬的烦恼
实操演练：年中总结

PPT写作法则与技巧

PPT吸引人的关键法则---伟大的思想与广告式表达
PPT的3R原则
实战案例：三江项目

第四讲、商务接待与差旅管理----完美执行力：您必须掌握的职业技能

领导的差旅管理
三张清单做好领导的出差准备
为什么差旅中领导特别喜欢秘书的《督导日报》
差旅后的一声感谢
案例分享：华为秘书如何准备领导出差
商务接待管理的四个方面：吃什么、玩什么、送什么、聊什么
商务接待的核心----尊重
商务接待的成功关键-----换位思考
商务接待----吃什么
商务接待中行政文秘的着装、仪表、语言
商务接待安排与点菜
商务接待的无缝连接

案例讨论：如何接待前来考察的政府官员？

会议管理----您必须掌握的职业技能

三张表做好会议组织管理
甘特图与滚动会务组织表单
会务日程表
会务日程表与点检表
组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理
会议效率管理
开好会议的四个步骤和三个定律
会议语言与仪态
担任会议主持人的BEST法则
会议开场
会议中常见的仪态错误与标准仪态
案例分享：一场失败的年终尾牙
案例讨论：如何举办一场成功的十周年庆典

分享收获与行动计划

课程赠送资料：

行政管理部门全套岗位说明书

行政管理部门全套制度

行政管理部门全套流程

行政管理部门必须掌握的管理知识

PPT精美（400多个胚）模板

彼得德鲁克、稻盛和夫、杰克.韦尔奇等经典管理著作