

职业化——成就助理事业的金钥匙

第一部分 职业素养篇

一、行政人员（秘书、助理）的职业特性与素养要求

1、职场职业人准确的自我定位

- ◇ 初级：事务性文员
- ◇ 中级：事务性文员 + 协助管理
- ◇ 高级：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、优秀人员的胜任素质

- ◇ 如何提升行政人员（秘书/助理/前台人员的）素质

- ◇ 优秀与一般的差异——修炼良好心态

职场具备的服务 6 颗心

- 积极心（积极心态）
- 主动心（主动工作意识）
- 空杯心（挑战自我）
- 双赢心（与企业双赢）
- 包容心（换位思考）
- 自信心（增加专业知识、技能及能力提高）

——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、文员不就是端茶倒水，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。

- ◇ 优秀与一般的差异——能力训练

- 自行车模型
- 岗位能量与能力能量
- 从优秀到卓越
- 案例：老板眼中的五星级行政人员

你的机会：

一般的事情做到不一般的好，简单的事情做到不简单的好才有机会得到发展

小组讨论：获得员工成长与企业绩效的双赢

你不能在困惑了，结束一直“茫、盲、忙”的状态

——视频：同样的事情为什么我就做不好？

二、行政人员（秘书、助理）职场礼仪规范

1、塑造良好的个人职场形象（你的形象代表的公司而不是你自己）

- ◇ 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、基本职场礼仪

◇ 办公室礼仪

◇ 待礼仪——形体仪态的训练

※ 站姿——体态美的起点

※ 坐姿——高雅仪态的展示

※ 走姿——动态美的展示

※ 表情——内心世界的窗口：目光、笑容

——现场演示：如何着装让我更优雅和自信

◇ 接待礼仪

※ 接待计划如何制定

※ 注意哪些接待细节（内部领导、外部客人）

※ 宴请礼仪

——现场演示：有约接待与无约接待的应对方法

◇ 电话礼仪与应对技巧

——现场演示：如何完成领导交办的电话沟通任务

三、领导办公场所 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

职业形象塑造，不是您个人的事，常听到这样的话，看到您就看到了您领导的品味。责任重大从改变自己开始吧！

——案例：为什么有需求，见了我后需求就没有了

第二部分 工作技能篇

一、行政人员（秘书、助理）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

案例：如何管理上司的时间——帮领导做计划的技巧

——小组讨论：“你一天的工作是怎么安排的？”

如何管理你好你的时间，让自己活出精彩？

案例：从种树任务分析您解决问题的思路

——做正确的事，不仅是把事做对

大家认为是否能在 3 年时间内，获得 15 年的工作经验？其实是可能的，老师亲身经历和大家分享…时间管

二、行政人员（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
- ◇ 与客户沟通

——**游戏**：究竟是谁的错？

研讨九型人格学问——教您认识自己和他人的工具

——**只有“懂领导”才能帮领导**

第三部分 自我情绪控制与压力管理篇

现场测评你的压力等级

- ◇ 培养快乐的心理
- ◇ 战胜你的弱点
- ◇ 如何有效控制情绪的技巧

- ◇ 如何进行压力管理的方法

课程分享：我学到了什么？

【授课方式】

讲授、小组讨论、案例分析、角色扮演、情景游戏、堂后考试等。