

# 高级秘书行政助理技能提高训练

## 课程大纲

您是秘书、助理、行政管理者，是领导“身边”的人，您是否对以下问题感到困惑：

- 1、对秘书角色认知不清？
- 2、同样的工作机遇，同样的发展平台，为什么有的人能在很短的时间里平步青云，成为领导的得力助手，成为企业不轻易被取代的人，而有的人付出不少，却不能被领导认可？
- 3、想成为领导的得力助手，却不知道如何才能做得优秀？
- 4、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？
- 5、面对领导，不知道自己在领导心目中的价值是多少？
- 6、领导交办的工作，努力去做了，但为什么结果与领导的要求差距甚远，领导不满意呢？
- 7、工作中总是被动，想主动却缺乏清晰的努力方向？对秘书工作缺乏基本的理论支持？
- 8、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？
- 9、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？
- 10、对公司的“潜”规则，不知该如何应对？
- 11、如何服务好多头领导？
- 12、对领导交办临时工作，却不知如何进行统筹？
- 13、礼仪看似微不足道，如何认知其重要性？
- 14、在所从事的工作中总是被动行事，如何才能主动掌握工作节奏？
- 15、想努力提升工作的效率，但却不知从何处下手？
- 16、如何能在岗位上保持良好的工作状态？
- 17、如何提升自身的岗位能量及能力能量？
- 18、不明确自己未来职业发展方向是什么？
- 19、……

诸如以上的问题，都是每个秘书、助理/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，工作能力，成为行政管理者亟待解决的问题。

## ——如何全方位打造五星级秘书，从优秀到卓越，通过学习我们能找到结果。

### 课程背景

在现代企业面临的竞争日益激烈的今天，企业对秘书水平要求也越来越高，对秘书人员的专业素质也提出更高的要求，秘书人员没有受过系统的专业知识和技能训练，仅凭自我认知是无法站在全局的视野做好秘书工作的。很多时候想为领导做得更多，却总是因不懂领导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；经常听到公司领导对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，我们特别为企业做了本次课程内容的设计，通过两天的集中训练，全方位提升本企业秘书工作的认知水平，快速了解掌握提升秘书工的能力的方法和技巧；

### 客户大纲

## 第一部分 秘书角色认知

### 一、秘书的职业特性与素质要求

#### 1、准确自我定位

##### ◇ 高级秘书与初级、中级秘书工作内容有什么不同

——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”

##### ◇ 秘书与助理区别

#### 2、如何提升秘书人员的素质

##### ◇ 优秀与一般的差异——修炼良好心态

——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：秘书就是个“万金油”角色；

第二种人认为吃年轻饭，混日子；

第三种人是有心人，知道脚下的路该怎么走，剖析她的成功路是怎么走的。

**如何理解五星级的秘书/助理——从优秀到卓越**

**——案例：老板眼中的五星级秘书/助理**

### 二、秘书职场礼仪规范

#### 1、塑造良好的个人职场形象——你的形象直接影响公司形象

##### ◇ 职业形象六要素

##### ◇ “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？
  - 案例：你的老大用你做秘书，她的品位也不过如此了

## 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
- ◇ 接待礼仪
  - ※ 有约接待
  - ※ 无约接待
- ◇ 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

## 三、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，见了你后需求就没有了

## 第二部分 工作技能篇

### 一、高级秘书的时间管理及工作统筹要求

- 1、时间管理的误区
- 2、时间统筹的 5 种方法
  - 现场演示：整理你平时工作中 1 天的时间，临时工作所在你一天工作中的比例多数？  
盘点你的工作效率。
- 3、练习 2：整理一个秘书的工作日程
  - ◇ 时间管理小窍门
  - ◇ 办公室事务处理技巧
  - ◇ 上级的时间管理与安排
  - ◇ 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理的秘诀

## 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
- 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、高级秘书公文写作技巧与处理实务

- 1、行政公文写作的基本要求
- 2、行政公文写作的方法
  - ◇ 写作原则
  - ◇ 写作特点
- 3、常用行政公文写作规范及训练
  - ◇ 通用公文：
    - 通知
    - 请示
    - 批复
  - ◇ 事务公文：
    - 工作计划
    - 工作总结
    - 会议纪要
      - 现场模拟：会议记录及纪要训练
      - 现场研讨：领导公文文种混淆（关于……请示报告），您如何处理来？

## 第三部分 统筹管理篇

## 壹、高级秘书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——沟通漏斗
- ◇ 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

## 二、高级秘书人员办公室事务管理

### 1、了解企业行政管理内容：

- ◇ 后勤管理（前台、车辆、食堂、清洁）  
——案例：如何应对车辆管理的“漏洞”？
- ◇ 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

## 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

——现场演示行政事务工作：

- 1、搬家后员工提出不满，如何解决？
- 2、如何合理安排分布办公室？
- 3、如何为上司整理办公室？

## 四、秘书的自我情绪控制与压力管理

——现场测评你的压力等级

- 1、培养快乐的心理
- 2、战胜你的弱点

- 3、如何有效控制情绪的技巧
- 4、如何进行压力管理的方法

**【实施方式】**

讲授、小组讨论、案例分析、角色扮演、情景游戏、堂后考试等。