

“高级行政人员职业化”培训大纲

课程时间：3天

课程对象：部门经理、行政主管、行政助理

课程人数：20-25人

培训形式：理论60%、实战演练15%、案例讨论、游戏15%、经验分享、答疑10%

课程内容：

一、行政人员“角色认知”

- 1、什么是职业化
- 2、职业化理念建立
- 3、高级行政人员角色认知
- 4、高级行政人员必备的九个条件
- 5、个人性格分析

二、行政人员“职业生涯”规划

- 1、职业化生涯规划与时间
- 2、职业化生涯规划与物质需求
- 3、职业化生涯规划技巧

三、成为上司“得力助手”要求

- 1、商务人员着装的四大原则
 - A、符合身份
 - B、扬长避短
 - C、遵守惯例
 - D、区分场合
- 2、女性商务人员的形象要求
 - A、三大基本原则
 - B、场合着装
 - C、裙装五不准
 - D、佩戴首饰四大基本原则
 - E、化妆的注意事项
- 3、男性商务人员公务形象提升要素
 - A、公务西装的选择
 - a、面料选择
 - b、色彩选择
 - c、款式选择
 - B、西装的选购常识
 - C、公务衬衫穿着“五”原则
 - D、公务领带
 - a、三大原则
 - b、四大禁忌
 - c、颜色寓意
 - E、公务配饰三一定律
 - a、皮鞋

- b、袜子
 - c、皮带
 - d、公文包
- 4、与上司达成默契
- A、有关电话
 - B、有关来往信件
 - C、有关文档资料管理
 - D、有关时间安排
 - E、有关出差
- 5、上司的行程安排
- A、事前准备
 - B、机票预订
 - C、旅行中必备物品的 Checklist
 - D、上司临走前的 Checklist
 - E、上司离开期间的 Checklist
 - F、上司回来后的 Follow up
- 6、上司的约会安排
- A、有些时间不宜安排约会
 - B、安排约会需要注意的细节

四、行政人员“人际沟通”技巧

- 1、沟通技巧训练
- 2、有效沟通的流程
- 3、有效沟通的五个技巧
- A、有效沟通的尊重技巧
 - B、有效沟通的倾听技巧
 - C、有效沟通的提问技巧
 - D、有效沟通准确表达技巧
 - E、有效沟通的反馈技巧
- 4、与上司沟通技巧
- A、与上司沟通的障碍
 - B、与上司沟通的四种形式
 - C、与上司沟通的注意事项
 - D、上司沟通时肢体语言所表达的含义
 - E、与不同类型上司的沟通技巧

五、行政人员“公务接待”技巧

- 1、站姿——保持良好姿态的技巧
- 2、女士标准站姿
- 3、标准坐姿
- 4、握手——这 5 秒钟意味着经济效益
- 5、微笑——运气和财富的交换器

- 6、商务介绍礼仪
 - A、为他人做介绍
 - B、商务介绍的顺序原则
- 7、递送名片的原则
- 8、商务迎接、送别原则
- 9、乘车的学问

六、行政人员“公文写作”技巧

- 1、职业化 E-mail 信息
- 2、行动目标
- 3、职业化 E-mail 撰写技巧
- 4、如何使文章更有效
 - A、情感指数
 - B、读者为尊
 - C、增加可信度

七、行政人员“时间规划”技巧

- 1、你的时间是怎样被浪费的？
 - A、时间浪费的主要因素
 - B、时间浪费的主要内部因素
 - C、时间浪费的主要外部因素
 - D、个人时间资本分析
- 2、高效时间运用的技巧
 - A、拥有正确目标制定科学计划
 - B、优先管理策略
 - C、时间管理的 80/20 法则
 - D、做突发干扰时间的主人

八、行政人员“快乐工作”技巧

- 1、了解压力
 - A、你有压力么？
 - B、缓解压力，提高抗压性
- 2、战胜压力
 - A、针对身体不适的点穴减压法
 - B、点穴要点
 - C、头痛点穴减压法
 - D、偏头痛点穴减压法
 - E、肩部僵硬点穴减压法
 - F、腿部浮肿点穴减压法
 - G、针对情绪不适的点穴减压法
 - H、情绪低落点穴减压法
 - I、注意力不集中点穴减压法
 - J、紧张不安点穴减压法