

“行政文秘职业化训练”培训大纲

课程时间：2天

课程对象：行政文秘、销售助理、经理助理、前台接待等人员

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

课程人数：15-20人

课程内容：

一、秘书人员的角色认知

- 1、秘书日的确定
- 2、美国总统眼中的秘书
- 3、高级秘书的角色扮演
- 4、合格的秘书自测
- 5、秘书的十大特质

二、国际职业化形象

- 1、商务人员形象四原则
- 2、女商务人员的形象要求
- 3、男商务人员的形象要求

三、国际职业化接待

- 1、站姿、坐姿——保持良好姿态的技巧
- 2、男士标准站姿
- 3、女士标准站姿
- 4、标准坐姿
- 5、握手——这5秒钟意味着经济效益
- 6、微笑——运气和财富的交换器
- 7、商务迎接原则
- 8、商务轿车礼仪
- 9、商务介绍礼仪
 - A、自我介绍三要素
 - B、为他人做介绍
 - C、商务介绍的顺序原则
- 10、递送名片的原则
- 11、商务引路礼仪
- 12、商务会议座次要求
- 13、商务场合接待礼仪
- 14、商务送别的原则和禁忌

(企业形象岗位——前台接待)

- 15、接听电话的程序规范
- 16、电话应对的技巧
- 17、接听电话的礼仪
- 18、拨打电话的要诀

- 19、来访者的接待
 - A、起身迎送
 - B、来访客户优先原则
 - C、预约客户的等待安排
 - D、未预约客户的接待处理
- 20、公司等待区域的人性化安排
- 21、传真收发技巧
 - A、分类
 - B、编号
 - C、标注
 - D、反馈

四、高效办公室活动与公文写作技巧

- 1、办公室 5S
- 2、文书档案管理（国际标准化体系参考）
 - A、文件的收发与管理
 - B、收信件的细节
 - C、来往信件
 - D、内部公告
 - E、档案分类的方法
 - F、档案管理小窍门
- 3、电子存档 5S
- 4、写作步骤 - 如何写出好文章
 - A、制定正确的行动目标
 - B、决定文章的正式程度
 - C、决定文章的总体风格
 - D、情感指数
- 5、注意事项 - 如何使文章更加规范
- 6、公文范例 - 常用公文示范讲解

五、高效时间管理技巧

- 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、永久消除拖延
 - C、优先管理策略
 - D、时间管理的 80/20 法则
 - E、做突发干扰时间的主人

六、卓越沟通技巧

- 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

七、高效会议管理

- 1、会议概述
- 2、会议的效率与规范
- 3、会前准备工作
- 4、会议记录与会后跟进