

《行政文秘职业技能培训》

讲师田甜

课程时间：1-2天/12小时

课程人数：30-50人为佳

培训形式：理论50%、实战演练20%、案例讨论、游戏20%、经验分享、答疑10%

课程内容：

前言：俞敏洪答疑职场新人发展困惑（视频）

职业行政秘书的时间紧迫性认知（互动）

一、行政文员——角色定位与心态养成

1、职业化行政文员的角色认知

- A、什么是职业化（全员研讨）
- B、职业素养六维修炼模型树简介
- C、行政文员应具备素养案例解析

2、行政文员综合特质要求

- A、美国行政协会章程：行政必备9个条件
- B、比尔盖茨和李嘉诚欣赏的优秀秘书
- C、组织行政部职能简介
- D、行政总监岗位职责要求

3、行政文员对部门领导的工作认知及配合（全员研讨）

小结：行政文员核心竞争力来源于职业素养

国际行政管理要求让行政文员认知差距

二、行政文员——职能事务实训解读

1、上司办公室的管理

- A、实训解读1：工作时的形象要求（形象礼仪）
- B、实训解读2：给上司送材料的顺序和时机
- C、实训解读3：让上司急件急批
- D、实训解读4：特色名片及便条卷筒

2、接打电话（电话礼仪）

- A、实训解读1：做电话记录

- B、实训解读 2：替上司安排约会
 - C、实训解读 3：上司正在开会
 - D、实训解读 4：陌生人的电话
- 3、接待客人（公务接待礼仪）
- A、实训解读 1：招待及转介绍客人
 - B、实训解读 2：给上司“挡驾”
 - C、实训解读 3：接待不速之客
 - D、实训解读 4：接待上门投诉的客人
- 4、上司的日程安排
- A、实训解读 1：制定不同形式的工作日程表
 - B、实训解读 2：为上司制定出差日程表
 - C、实训解读 3：提醒上司
 - D、实训解读 4：处理日程“撞车”
- 5、会务工作
- A、实训解读 1：例行会议的会务工作
 - B、实训解读 2：租借会议室
 - C、实训解读 3：筹备大型会议
 - D、实训解读 4：陪同上司参加外部会议
- 6、公司文书工作
- A、实训解读 1：商务传真和电子邮件的处理
 - B、实训解读 2：撰写商务信函
 - C、实训解读 3：起草讲话稿
 - D、实训解读 4：起草工作总结
- 7、档案工作
- A、实训解读 1：归档范围和程序
 - B、实训解读 2：档案分类及装订
 - C、实训解读 3：编制档案检索
 - D、实训解读 4：收集电子档案
- 8、上司出差准备工作
- A、实训解读 1：出差机票、宾馆及接待方确认
 - B、实训解读 2：陪同上司出差

C、实训解读 3：上司出差前的工作安排

D、实训解读 4：上司出差后来信和来电的处理

9、办公自动化与在线办公

A、实训解读 1：常用办公设备的使用和保养

(传真机、打印机、扫描仪、投影仪等办公设备的使用法)

B、实训解读 2：数码照片（数码照片的拍摄、存储、编辑、传输）

10、其他工作事务

A、实训解读 1：印章管理

B、实训解读 3：制作统计图表

C、实训解读 4：制定公司车辆管理办法

D、实训解读 5：给上司订餐

三、行政文员——卓越沟通技巧

1、中国式的沟通特点

2、行政文员的沟通案例解析

3、初中级行政文员的沟通特点

4、行政文员的卓越沟通五步法

A、第一步：尊重的力量和三维方法

B、第二步：恰到时机的提问技巧

C、第三步：异地而处的倾听艺术

D、第四步：准确的表达技巧

E、第五步：主动高效的反馈技巧

四、行政文员——职业生涯规划与发展建议

1、奥运冠军、剑桥博士——邓亚萍的学习历程（视频）

2、行政文员的职场规划“困境”解析

A、琐碎无价值的重复工作

B、“升”还是“生”的博弈

C、大龄行政文员的尴尬境遇

D、职场转型前的准备工作

E、缺少明朗前途的中国行政文员职业

3、行政文员的职业生涯发展

A、自我优劣势特质认知与解析（自知者明）

- B、行政文员职场发展图解
- C、老员工的“海绵”渗透法
- D、职场第一贵人——你的领导
- E、自我职业生涯发展的学习计划