

《助理文员职业技能实操》

讲师田甜

课程时间：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：

一、助理文员——角色定位与心态养成

- 1、职业化助理文员的角色认知
 - 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、助理文员应具备素养案例解析
- 2、助理文员综合特质要求
 - 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、助理文员对部门领导的工作认知及配合（全员研讨）

小结：助理文员核心竞争力来源于职业素养

国际行政管理要求让助理文员认知差距

二、助理文员——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、助理文员——卓越沟通技巧

- 1、中国式的沟通特点
- 2、助理文员的沟通案例解析
- 3、初中级助理文员的沟通特点
- 4、助理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、助理文员——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、助理文员的职场规划“困境”解析
 - A、琐碎无价值的重复工作
 - B、“升”还是“生”的博弈
 - C、大龄助理文员的尴尬境遇
 - D、职场转型前的准备工作

E、缺少明朗前途的中国助理文员职业

3、助理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、助理文员职场发展图解

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