

# 前台秘书职业化技能训练

## Administrative Secretarial Professional Ability

### 【课程简述】

前台可以称为公司的第一张脸，前台的工作在公司的整个运行链中居于重要地位。对前台的工作关系到公司的整体形象和业务开展的质量甚至成败，前台的工作是一种对信息的接收、归纳分解以至处理的过程。大多数公司的前台接触信息量很大，通过工作经验的积累与专业培训练就了个人分析解决问题的能力，短时间获得快速的成长。

### 【学习目标】

- 掌握前台秘书的职业技能
- 善于处理工作中各级沟通难点，提升自身职业能力
- 掌握与上司沟通的技巧，成为各部门的助手，成为领导不可或缺的左膀右臂
- 如何利用系统的理论知识，实现在工作中的应用
- 掌握政务公关的基本技巧
- 让自己成为一个高效沟通者，体现职场价值
- 学习掌握会议的组织思路及高效率的组织方法。
- 掌握基本的商务活动礼仪，使您适应日常商务场合的礼仪要求
- 掌握酒宴技巧完成商务宴请目的，实现主宾双赢的好局面
- 了解接待客户的礼仪细节，让您的每一位客人宾至如归

### 【课程内容】

#### 一、商务礼仪与职业形象塑造 (2小时)

- 1、把握第一印象，塑造前台职场形象
  - ◇ 着装的TOP原则
  - ◇ 用良好的仪态，体现个人气质代表公司形象
  
  - ◇ “拒绝”着装败笔——着装误区
  - ◇ 发型、化妆、得体的穿着
  - ◇ 恰当的肢体语言 让自己成为一个专业亲和的人

#### 二、商务前台基本礼仪 (3小时)

- 1、前台日常工作要点
  - ◇ 前台工作三要素
  - ◇ 日常工作三步法
- 2、工作中交往的礼仪
  - ◇ 见面介绍的礼仪

- ◇ 问候的礼仪
- ◇ 名片的使用
- ◇ 日常商务活动中的礼仪规范
- ◇ 与工作有关的文体活动中的礼仪规范

### 三、商务接待礼仪 (2小时)

- ◇ 介绍中的礼仪
- ◇ 接待日常预约客人的礼仪
- ◇ 应对临时拜访客人的礼仪
- ◇ 奉茶(饮料)的礼仪
- ◇ 电梯迎送礼仪
- ◇ 日常商务活动中的表达礼仪

### 四、会议服务礼仪 (2小时)

- ◇ 会议接待基本流程
- ◇ 不同会议区别对待
- ◇ 会议接待相关备忘录管理
- ◇ 大型会议的礼仪规范
- ◇ 会议位次礼仪
- ◇ 拍照、合影礼仪

### 五、电话服务礼仪 (1小时)

- ◇ 接听电话的礼仪
- ◇ 拨打电话的礼仪
- ◇ 转接电话的礼仪
- ◇ 电话礼仪的注意事项

### 六、商务宴请服务礼仪 (2小时)

- ◇ 点菜技巧——如何吃得健康
- ◇ 酒宴技巧——如何调节气氛
- ◇ 中、西餐用餐礼仪
- ◇ 商务饮酒的细节
- ◇ 餐饮礼仪禁忌

**【培训对象】** 前台、各级助理和秘书：总裁(总经理)秘书、部门秘书、办公室主任、行政部经理(助理、主管、文职人员等)

**【培训人数】** 30人

**【培训时长】** 2天