

行政秘书职业化技能训练

Administrative Secretarial Professional Ability

【课程简述】

如何准确、迅速领会上级的真实意图？

如何协助领导处理一些疑难问题？

如何成为领导的左膀右臂？

通过本次培训我们会给你九大方向、十五种解决方法。

对于企业中行政类工作人员、高级助理和秘书来说，没有受到专业系统训练，将无法从战略性全方位角度认知秘书与助理的工作；在所从事的工作中感觉缺乏理论支持；工作中总是被动行事，不能主动掌握工作节奏；想为领导作的更多、更好却没有好的方法、思路；想更好的执行领导的政策，却总是得不到支持；想给公司节省费用，但却不知从何处下手，想更好地处理好公共关系（政府公关），却总是不得要领----诸如以上的问题，都是每个助理秘书工作人员所面对与困惑的，如何把握正确方向从而迅速提升自身职业素养，成了我们必须面对与解决的课题。

【学习目标】 掌握高级行政助理秘书的职业技能

- 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，成为领导不可或缺的左膀右臂
- 如何奠定在“下属”面前的领导地位
- 巧妙处理“肉夹馍”的工作，体现个人工作能力
- 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
- 分享他人高效工作经验，实现自我有效的时间管理
- 实现现代文秘工作和档案管理工作的规范衔接
- 学习掌握规范的商务写作技巧，提高公文写作水平
- 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、企业行政助理秘书职业特性与素质要求

- ◇ 助理秘书的职业价值和作用
案例：助理秘书岗位的评价
- ◇ 助理秘书人员的职责与主要工作内容
案例：助理秘书人员的职位说明书样板
- ◇ 助理秘书的职业发展规划

- ◇ 助理秘书人员的自我角色定位
- ◇ 优秀助理秘书人员的胜任素质

案例分析：

二、人际沟通与工作协调技巧

- ◇ 沟通对于助理秘书的意义
- ◇ 常用沟通方式之比较
- ◇ 高级助理秘书人员的沟通技巧
 - 案例：如何听懂老板的“没有说出来的意思”？
- ◇ 如何让领导刮目相看、获得信任？
- ◇ 如何与你的上司协调而不帮倒忙？
- ◇ 如何与各种上司相处？
- ◇ 问题：我的上级调走了怎么办？
 - 案例：领导让我难为情，我该怎么办？
 - 案例：如何与同事或下级相处？
 - 案例：有人在你面前抱怨你的领导该怎么办？
- ◇ 讨论：如何发挥自身优势起好协调作用？

如何成为上司得力助手

- ◇ 优秀秘书的核心竞争力
- ◇ 知己知彼：分析上司的工作特点
- ◇ 如何对待不同性格类型的上司
- ◇ 站在下级的位置上思考上级的事
- ◇ 与上级相处注意事项

电话礼仪

- ◇ 接听电话的基本原则
- ◇ 接听电话的几项注意
- ◇ 拨打电话的几大要点

三、时间管理及工作统筹技巧

- ◇ 时间管理的误区
- ◇ 时间管理的原则
 - √ 目标管理与 80/20 法则
 - √ 缓急轻重的优先管理
 - √ 个人时间与领导工作时间计划与安排
- ◇ 时间管理小窍门
- ◇ 宾客接待与电话处理
- ◇ 上级的时间管理与安排
- ◇ 自我情绪控制与压力管理

四、会务组织与管理

- ◇ 会务分类 - 组织思路
- ◇ 组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理
- ◇ 组织方法
- ◇ 例会的组织
- ◇ 大型会议、展会的组织
- ◇ 如何担任会议主持人
- ◇ 如何当好会议秘书？

- ◇ 全景案例：某公司年度大型庆典活动策划始末
 - 案例：大型会议及活动策划案
- ◇ 如何避免陷于会议忙碌之中？

五、文件资料管理与运用

- ◇ 文档分类标准
- ◇ 档案管理的原则
- ◇ 文档的索引
- ◇ 电子文档的保
- ◇ 印章的管理
 - 案例分析：
- ◇ 研讨：如何利用档案为公司业务服务？

六、信息档案管理

- ◇ 信息管理基本流程
- ◇ 信息的收集整理
- ◇ 信息的传递
- ◇ 信息的储存与保密
- ◇ 保密意识与保密规则
- ◇ 秘书的基本职业道德

七、公文写作与处理实务

- ◇ 公文分类
- ◇ 公文的结构
- ◇ 助理秘书文字支持应达到的要求
- ◇ 公文写作规则和应用技巧
- ◇ 数字的正确使用
- ◇ 基数词和序数词的正确运用
- ◇ 模糊词和模态词的正确使用
- ◇ 公文文种在工作中的作用
- ◇ 详析常用文种的写作技巧
 - 通知
 - 请示
 - 报告
 - 工作总结
 - 工作计划（周、月、年）
 - 述职报告
- ◇ 巧用图表，让总结报告更据说服力
- ◇ SMART 原则与 SWOT 方法
- ◇ 容易混淆的公文文种

八、商务礼仪与职业形象塑造

- 1、把握第一印象，塑造个人职场形象
 - ◇ 着装的 TOP 原则
 - ◇ “拒绝”着装败笔——着装误区
 - ◇ 用良好的仪态，体现个人气质
 - ◇ 发型、化妆、站、立、走、坐

- ◇ 恰当的肢体语言 让自己成为一个有素养的人
- 2、基本社交礼仪
 - ◇ 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
- 3、商务宴请礼仪
 - ◇ 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
 - ◇ 餐饮礼仪禁忌

【培训对象】 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】 4天