

高级文秘职业化素养提升培训

培训对象

总裁秘书、总经理助理、行政文秘人员、销售助理等。

课程时间

1天（6小时）

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

课程大纲

第一章 高级文秘人员的职业形象塑造

一、 着装礼仪

- (一) 着装 TPO 原则
- (二) 高级文秘人员商务着装六不准
- (三) 高级文秘人员的着装规范
- (四) 高级文秘人员的着装规范

二、 仪表礼仪

- (一) 发型
- (二) 面容
- (三) 化妆
- (四) 体味
- (五) 手部
- (六) 口腔

三、 仪态礼仪

- (一) 站姿
- (二) 坐姿
- (三) 蹲姿
- (四) 走姿
- (五) 手势
- (六) 微笑
- (七) 眼神

现场演练与诊断：如何“提升”你的职业形象魅力指数

第二章 高级文秘人员的通用商务礼仪

- 一、 接待礼仪
- 二、 称呼礼仪
- 三、 握手礼仪
- 四、 名片礼仪
- 五、 介绍礼仪
- 六、 进出乘电梯礼仪
- 七、 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）
- 八、 会客、谈判、宴请座次礼仪
- 九、 乘坐轿车座次礼仪
- 十、 接打电话礼仪
- 十一、 用餐礼仪
- 十二、 礼品赠送礼仪
- 十三、 送客礼仪

第三章、高级文秘人员的高效沟通技巧

★ 游戏导入：通过“无声语言”游戏深刻体会沟通的涵义

- 一、 影响沟通效果的因素分析
- 二、 高效沟通的 3A 法则
- 三、 高效沟通的六大策略
 - (一) 迷人微笑
 - (二) 由衷赞美
 - (三) 正确陈述
 - (四) 用心倾听
 - (五) 有效提问
 - (六) 及时回应
- 四、 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：

❖ 同样的意思，不同表达完全不同效果

❖ 张绍钢与刘莉莉的沟通冲突

五、与不同层级的沟通技巧

- (一) 与上级沟通的原则
- (二) 与各种性格的领导打交道技巧
- (三) 跨部门的沟通技巧
- (四) 与客户沟通技巧

第四章：高级文秘人员的职业技能提升

一、高级文秘人员的时间管理技巧

- (一) 时间管理的误区
- (二) 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
- (三) 上级的时间管理与安排

★ 小组讨论：“你一天的工作是怎么安排的？”

二、会务组织与管理

1. 成功组织会议的技巧

2. 组织阶段的工作：

- √ 会前准备
- √ 会中协助
- √ 会后整理

★ 案例：如何应对会议中的“漏洞”？

★ 现场模拟：会议记录及纪要训练

三、信息、文档管理与运用

1. 信息收集的三个诀窍

2. 文档管理的工作规范

四、行政公文写作技巧与处理实务

1. 行政公文写作的基本要求

2、行政公文的格式

3、常用行政公文写作及公文格式要素范例