

“专业行政文秘/助理”培训

课程描述

数百年来，各行各业都有文秘工作，它是一项常青的、不可或缺的职业，也是当今很多年轻人向往的职业。文秘是领导的得力助手，接待、策划会议、沟通、谈判、公文写作、函电、形象设计、公关关系都离不开文秘的工作。高水平的文秘工作是保证领导和组织工作效率的重要条件，文秘的形象更是代表着单位的整体形象。但做一个专业的、出色的秘书却不是一件容易的事，需要通过职业化的训练和实际工作的历练才能完成。本课程专门针对目前职场专业文秘工作面设计，通过两天系统化的梳理和强化，相信会给您最专业的职业指导。

学员获益

- 1.了解专业秘书/助理的职责与角色，工作范围与未来展望。
- 2.学习提升工作效率的技巧，包含档案管理、时间管理、会议管理，以及上司的行程管理。
- 3.学习职场中的人际关系处理与沟通协调技巧，成为上司的得力助手。
- 4.学习专业秘书/助理的礼仪与应对技巧，塑造专业的形象。

授课方式：启发式互动教学、小组讨论、案例分析、角色扮演、培训游戏、模拟演练

课程时间：2天；12小时

授课对象：1~3年工作经验的初级秘书助理，及有志从事文秘工作的人士

课程大纲

一、专业秘书/助理的角色认知

- 1.专业秘书/助理的定义与职业价值
 - ❖行政人员的角色扮演：管家、助手、人际
 - ❖企业需要什么样的行政人员
- 2.认清秘书/助理的十四项职责
- 3.专业秘书/助理必备的技能与素质
- 4.准确自我定位
 - ❖初级：事务性文员
 - ❖中级：事务性文员 + 协助管理
 - ❖高级：独立管理 + 事务处理
- 5.专业秘书/助理的工作法则
 - ❖摆正位置
 - ❖积极主动
 - ❖细心准确
 - ❖严守机密
 - ❖诚恳有礼

二、如何提升文秘工作效率

- 1.高效率的文档管理技巧
 - ❖文档管理的方法、原则及流程
 - ❖高效名片管理-大大提升老板业务能力
 - ❖如何运用信息科技进行客户关系管理
 - ❖高效助理秘书必备之文书管理技巧
 - ❖如何成为全方位信息整合工作者
- 2.如何为上司与自己管理时间
 - ❖80/20 原理的应用

- ❖ 优先级的排定
- ❖ 避免秘书人员的时间管理陷阱
- ❖ 如何优化上司的时间安排
- 3. 会议管理技巧
 - ❖ 会议（活动）的种类
 - ❖ 会议的流程管理：会前准备；会中协助；会后管理
 - ❖ 会议记录训练
- 4. 上司出差行程管理技巧
 - ❖ 行前安排
 - ❖ 为上司搜集资料
 - ❖ 制定完备行程表

三、专业秘书/助理人际沟通技巧

1. 成功沟通的秘诀
 - ❖ 沟通的定义
 - ❖ 沟通的双向性
 - ❖ 保证沟通成功的三原则
2. 有效职场沟通技巧
 - ❖ 人际风格的类型：DISC 工具导入
 - ❖ 如何与上司沟通
 - ❖ 如何与同事沟通
 - ❖ 如何与客户沟通
3. 上司需要什么样的秘书/助理：白骨精沟通高招
 - ❖ 积极倾听
 - ❖ 同理心
 - ❖ 正向引导法
 - ❖ 赞美法

四、专业秘书/助理的形象塑造

1. 女性行政人员的着装要求
 - ❖ 职业装的选择
 - ❖ 鞋、袜、包的搭配
 - ❖ 巧用首饰、丝巾及其它配饰
2. 男性行政人员的着装要求
 - ❖ 公务西装的选择
 - ❖ 穿西装的十大误区
 - ❖ 衬衫、领带、皮带、鞋、袜的选择与搭配
3. 专业秘书/助理的场合着装
 - ❖ 正式严肃的会议场合
 - ❖ 商务休闲的办公场合
 - ❖ 优雅从容的社交场合
4. 合宜的仪表修饰
 - ❖ 化妆、修面、发型
5. 专业的仪态
 - ❖ 站、坐、走、蹲、手势、微笑

五、专业秘书/助理的礼仪与应对技巧

1.商务用语礼仪

- ❖交谈礼仪
- ❖接打电话礼仪与技巧
- ❖电子礼仪：电子邮件、手机、传真等

2.商务往来礼仪

- ❖专业的接待态度
- ❖招呼技巧
- ❖介绍时的原则
- ❖握手技巧
- ❖交换名片
- ❖行进间、乘坐电梯、坐车的礼仪
- ❖不同的送客方式
- ❖拜访的宜与不宜
- ❖馈赠礼仪

3.商务餐饮礼仪

- ❖中式：请客吃饭的艺术；桌位；点菜；上菜顺序；敬酒；餐桌禁忌；奉茶
- ❖西式：桌位；餐桌禁忌；餐具；上菜次序；酒水和咖啡；自助餐

六、结束语

1.分享与回顾

2.行动计划

