

# 《高级行政秘书助理职业化能力特训》

祁娜老师的《高级行政秘书助理职业化能力特训》课程将为你指点迷经，让你拨开云雾见日出，您会收获：

- 认知自己在行政秘书助理体系中的角色和岗位要求；
- 学会奠定非领导的“领导”地位；
- 运用流程化管理技能提升行政秘书助理工作水平；
- 明确行政秘书助理工作必须掌握的各种专业知识；
- 有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率；
- 提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力；
- 学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧；
- 了解商务接待活动中各项礼仪，体现企业良好形象。

课程时间：2天/每天6小时

课程人数：30人为佳

培训形式：案例解析、视听赏析、情景模拟、分组研讨、现场答疑。

课程内容：

前言：行政达人“案例解析”找差距

- 1) 暴脾气的老总——行政办公漏洞与情绪管理
- 2) 副总的私生活——自我角色认知与办公室人际关系
- 3) 愚人节的邮件——辅助领导决策和风险控制
- 4) 西门子的红雨伞——市场同行业敏感度
- 5) 老板的护照不见了——行政素质与纠错能力
- 6) 男朋友的工作调动——行政角色中公与私冲突时

一、资深秘书助理——风格特质认知

- 1、资深秘书案例解析
  - A、行政文秘的忠告
  - B、部门领导间的不同意见的转达
- 2、资深秘书的界定
  - A、资深秘书的职业现状

- B、资深秘书应具备的个性特征
  - C、资深秘书的能力素质要求
  - D、辅助决策与参与决策的区别
- 3、资深秘书的实务研讨
- A、如何陪同总裁出访
  - B、如何迎接远方来客（含外宾）
  - C、如何赠送礼物
  - D、如何协调组织与政府公众和社区公众之间的关系
  - E、如何协调组织与新闻媒介之间的关系
  - F、如何策划和组织企业公关活动
  - G、如何应对突发危机事件

## 二、资深秘书助理——团队成员差异化认知与高情商应用（知人者智）

- 1、自我优劣势特质认知与解析
  - A、五型性格问卷测试
  - B、现场“主题统觉测验”
- 2、合作部门领导行为表现特征解析
  - A、表达型领导语言和非语言特征
  - B、精确型领导语言和非语言特征
  - C、支配型领导语言和非语言特征
  - D、耐心型领导语言和非语言特征
  - E、整合型领导语言和非语言特征
- 3、高情商应用之五型性格成员的相处秘方解析
- 4、高情商应用之投其所好式的协调与沟通
  - A、大棒和小钥匙的故事
  - B、有效处理领导之间的矛盾和冲突
  - C、高级秘书如何协调和沟通部门关系
  - D、掌握工作技巧，做领导的得力助手
  - E、如何获得领导的赏识与信任

小结：物竞天择，适者生存。在全球竞争形势下，风格化可以使行政文秘充满自信更具竞争力。

## 三、资深秘书助理——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、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

#### 8、其他工作事务

### 四、资深秘书助理——内外部人际关系圈管理

#### 1、组织内外部信息来源与信息圈搭建

- A、组织外部的信息资料来源
- B、组织内部的信息资料来源
- C、信息资料的处理
- D、信息时代对资深秘书的要求

#### 2、资深秘书的辅助决策能力养成

- A、辅助决策的内容
- B、辅助决策的工作流程
- C、辅助决策的备选方案草拟与提交
- D、方案实施过程中的督查
- E、方案结果分析与经验汇总
- F、谨慎搭建内外部军师圈

#### 3、组织内外人际关系圈养成

- A、上级领导关系圈的搭建与维系
- B、平级部门关系圈的搭建与维系
- C、辅助人员关系圈的搭建
  - 公司内、外司机连线
  - 国内外租赁公司连线
  - 常用交通航空公司连线

### 四、资深秘书助理——情绪压力缓解与职场雷区温馨提示

- 1、不良情绪的积蓄来源
- 2、工作中的情绪智力搭建
- 3、组织内外部压力源图解

- 4、不良情绪压力对人类生理和心理的影响
- 5、情绪压力缓解的个体及组织应对技巧
  - A、个体应对技巧（情绪稳定和减压穴位按摩法）
  - B、组织应对技巧
- 6、如何把握职场培养出来的感情
- 7、如何面对新的责任和挑战
- 8、资深秘书人员发展的路在何方
- 9、资深秘书职业生涯的选择与规划
- 10、资深秘书的多元角色平衡艺术

**谢谢大家的浏览与保存，顺祝一切顺利!**