

# 行政文秘人员综合素质提升训练

## 【课程背景】

对行政文秘人员来说，没有受到专业系统训练，将无法从战略性全方位角度认知自己的工作；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，想更好地协调各方关系，却总是不得要领 ---- 诸如以上的问题，都是每个行政文秘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。

## 【课程目标】

1. 清晰了解行政文秘的角色认知，分析工作能动性不强的问题，让大家更了解自己的能力和竞争力，帮助提升行政工作的愉悦感。
2. 了解并帮助塑造作为一个专业化的行政文秘所需具备的职业形象与礼仪。
3. 提高行政文秘的执行能力，最终提升工作效率及工作质量。
4. 了解高效会议管理的技巧，并通过练习成为卓越会议记录、会议主持人的角色。
5. 成为上司的得力助手，使之沟通协调等工作更加专业。

6. 熟悉办公事务的处理技巧：通过现场练习，现场点评，并提供足够多的范本参照。

### 【课程对象】

总裁（总经理）秘书、部门秘书、办公室主任等）

### 【七步法学习方式】

课前学习+理论讲授+实战演练+案例讨论+行动学习+课后总结+实践辅导

### 【课程大纲】

模块一：职业素养篇

- ▣ 行政文秘人员的地位确立
- ▣ 行政文秘人员的职业发展
- ▣ 行政文秘人员的工作职责
- ▣ 行政文秘人员的职业素养
  - ▣ 基本要求：想干事、能干事
  - ▣ 参谋作用：做对事
  - ▣ 优秀助手：办成事、不坏事、能共事
- ▣ 行政文秘人员的价值体现
- ▣ 行政文秘人员的角色错位

模块二：商务礼仪篇

## ▣ 良好的个人职业形象

- ▣ 着装的 TPO 原则
- ▣ 男士着装的要点
- ▣ 女士着装的要点
- ▣ 仪容仪表的要点

## ▣ 恰当的肢体语言

- ▣ 站——如松，端直挺拔
- ▣ 坐——如钟，自然沉稳
- ▣ 走——如风，轻盈稳健
- ▣ 蹲——得体，展现风度

## ▣ 谋面介绍的礼仪

- ▣ 手势——优雅，妙不可言
- ▣ 眼神——真诚，聚精会神
- ▣ 介绍——有序，清晰简明
- ▣ 握手——守矩，自信有力
- ▣ 名片——礼貌，知你知我

## ▣ 公务接待礼仪

- ▣ 接待前的各项准备

- ▣ 接待中的道路行走
- ▣ 接待中的乘车礼仪
- ▣ 接待中的奉茶礼仪
- ▣ 接待中的就餐礼仪
- ▣ 接待中的送别礼仪

#### ▣ 公务位次礼仪

- ▣ 会客位次
- ▣ 谈判位次
- ▣ 签字位次
- ▣ 会议位次
- ▣ 合影位次

### 模块三：工作技能篇

#### ▣ 行政文秘人员的高效沟通技巧与艺术

- ▣ 行政文秘人员不可不知的社交法则
- ▣ 沟通的主要特性
- ▣ 沟通的基本原则
- ▣ 沟通的相关技巧
- ▣ 行政文秘人员如何协调与上级的关系

- ▣ 行政文秘人员与上级相处的应对之道

- ▣ 行政文秘人员如何协调与同事的关系

- ▣ 行政文秘人员如何协调与基层的关系

#### ▣ 行政文秘人员的会议管理技巧与艺术

- ▣ 会前准备

- ▣ 会中服务

- ▣ 会务接待

- ▣ 会后落实

#### ▣ 行政文秘人员的公文管理技巧与艺术

- ▣ 公文是什么

- ▣ 公文的基本格式规范

- ▣ 公文处理的流程

- ▣ 公文写什么

- ▣ 公文怎么写

#### ▣ 行政文秘人员的办公现场管理

- ▣ 办公现场的5S管理

- ▣ 办公现场的目视化管理