

“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：1天；6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、九段秘书的角色认知、思维模式和意识要求

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.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

4.九段秘书能力实例

一段秘书发通知

二段秘书抓落实

三段秘书重检查

四段秘书勤准备

五段秘书细准备

六段秘书做记录

七段秘书定责任

八段秘书追结果

九段秘书做流程

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、会务组织及管理的工作事项（会前、会中、会后）

一、会议面面观

1. 会议的重要性
2. 会议的目的
3. 会议的种类
4. 会议的频率
5. 会议成本的计算

二、跨越会议“陷阱”

1. [陷阱]会议太频繁
2. [陷阱]会议时间太长
3. [陷阱]领导太独裁
4. [陷阱]讨论结构松散

三、会议管理的前中后期工作注意点

一、开会前的准备工作

1. 如何判断会议是否举行
2. 会议准备的内容
3. 主持人如何做会议准备

二、成功会议的五种策略

1. 如何做开场白
2. 如何分配发言时间
3. 如何掌握议事进度
4. 如何达成会议决策

三、会议中的沟通与反馈技巧

1. 会议中的沟通技巧
2. 会议中的反馈技巧

四、主持人的会议管理技巧

1. 倾听技巧
2. 讲话技巧，如何调动参会人员积极性
3. 情景模拟

五、会议记录

1. 记录者功能和胜任条件
2. 对会议记录的十大建议
3. 团队会议的误区

六、会后跟进

1. 参会者如何进行会后跟进
2. 主持人如何进行会后跟进
3. 如何提高下次会议质量

四、专业秘书/助理的接待礼仪与应对技巧

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

五、有效的向上沟通

1.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.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

六、团队协作与人际沟通技巧

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

七、公文写作

一、公文写作基本知识

1. 公文的主题
2. 公文的材料

3. 公文的格式和布置
4. 公文写作的表达方式

二、公文写作试练习

1. 会议纪要
2. 讲话稿
3. 通知

八、办公室行政管理

1. 办公室环境的管理
2. 办公室用品的管理
3. 办公室绿植的管理

九、个人时间及计划管理

1. 你的时间够用吗？
2. 时间管理的6大法则
3. 个人工作计划的安排技巧

十、结束语

1. 分享与回顾
2. 行动计划

