

# 专业行政文秘（助理）工作技能及舆情管理

## 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、危机管理和舆情应对

### 1. 危机涵义及中国式解读

### 2. 危机公关原则

战略先行原则

预防第一原则

制度保障原则

全局利益原则

勇于担责原则

积极主动原则

### 3. 企业各发展阶段可能出现的危机

创业期

成长期

成熟期

### 4. 危机处理及危机事件时的媒体应对

应对原则

防范机制

工作流程

危机处理十八式

### 5.危机公关处理的标准流程

### 6.新媒体时代下的网络舆情管理的具体做法

## 七、结束语

### 1.分享与回顾

### 2.行动计划

