

《行政接待技能》课程大纲

参加对象：公司行政办公室接待人员，前台接待人员

课时：1天（7小时）

课程人数：30人左右为佳

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

课程内容

一、行政管理/办公室管理人员的角色认知

- 行政人员/办公室管理人员的职能
 - 初级：事务性文员
 - 中级：事务性文员 + 辅助管理
 - 高级：独立管理 + 事务处理
- 怎样清晰自己的岗位职责
- 优秀行政人员/办公室管理人员与一般秘书的能力差异
- 行政人员/办公室管理人员的职业生涯规划
- 关键的三个观念转变——销售意识、产品化、细节

二、行政接待礼仪

- 形象要求
 - 商务礼仪重在商务
 - 走出7秒第一印象怪圈
 - 商务人员形象四原则
 - 女商务人员的形象要求
 - ◆ 场合着装、裙装五不准
 - ◆ 佩戴首饰四大原则、化妆注意事项
 - 男商务人员的形象要求
 - ◆ 公务西装的选择、公务衬衫穿着“五”原则
 - ◆ 公务领带、公务配饰三一定律
- 行为举止要求
 - 男士标准站姿/女士标准站姿
 - 标准坐姿、轻盈的移动、优雅的取物
 - 微笑——运气和财富的交换器
 - 握手——这5秒钟意味着经济效益
 - 迎接与引领
 - 陪同与乘电梯
 - 商务介绍顺序
 - 商务会谈座位、商务会见座位、商务谈判座位
 - 奉茶礼仪、递送名片
 - 送别
 - 公务乘车座位安排

三、办公室的5S管理要求

- 5S的涵义
- 怎样做好办公室的整理、整顿、安全、清洁、清扫工作

四、会议管理基本要求

- 成功会议的特点
- 会议时间安排的技巧
- 会前准备——会议议题的收集和安排
- 会中协助?——如何主持会议：开场白、会中异常情况的灵活应对
- 会后整理——如何做会议纪要及会议决议的跟进工作
- 练习：如何组织一场讨论会议