

# 《高级秘书/助理和行政人员技能提高训练》课程大纲

## 【课程背景】

在现代企业面临的竞争日益激烈的今天，企业对行政管理水平要求也越来越高，同时对行政管理专业的素质也提出更高的要求，行政管理人员没有受过系统的专业知识和技能训练，仅凭自我认知是无法站在全局的视野做好行政管理工作的。很多时候想为领导做得更多，却总是因不懂领导被动地顾此失彼完成一些事务性的工作，很难“想领导所想，急领导所急”，成为领导不可或缺的得力助手。经常听到公司领导下属抱怨行政管理工作不到位，而从事行政管理工作的人士，整天忙得晕头转向，却只有苦劳没有功劳，不知如何让行政管理工作变得更有效率，更好地体现自己的职业价值。想快速提升自身的行政管理能力，又苦于没有专项的培训课程。为此，我们特别为存在上述行政管理工作困扰的人士量身定做了本次课程，通过两天的集中训练，全方位提升行政管理工作的认知水平，快速掌握提升行政管理工的各项能力的方法和技巧；

——新形势下需要五星级的行政管理者，具备“调频”能力，本课程将教您如何掌握“调频”技巧，学习快速“懂”领导的方法，具备调整与领导一个“频道”上进行沟通的能力，真正成为领导的得力干将。

## 【课程收益】

- 1.明确各级行政管理人员的职业发展方向。
- 2.岗位认知，职责明确。
- 3.明确行政管理工作必须掌握的各种专业知识。
- 4.学会奠定非领导的“领导”地位。
- 5.运用流程化管理技能提升行政管理工作水平。
- 6.有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率。
- 7.提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力。
- 8.学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧。
- 9.了解作为一个专业化的前台行政人员所需具备的职业形象与商务接待的内涵。
- 10.掌握沟通的基本步骤，学习沟通的基本方法，了解沟通的基本原则，以其提高人际沟通技巧。
- 11.学习如何从优秀到卓越的方法，成为五星级秘书/助理的能力及方法。

【授课对象】 企业各级行政管理人员、各级助理和秘书、办公室主任、前台人员等

【授课时间】 2天/12课时

【授课方式】 内容讲述、案例分析、游戏互动、讨论点评、情景演练

## 【授课内容】

### 第一部分：职业素养篇

#### 一、秘书/助理的职业特性与素质要求

##### 1. 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

★ 视频：为什么不提拔我？

★ 现场演示：“用什么方式说话，永远比说什么更重要”

## 2. 优秀人员的胜任素质

如何提升秘书/助理/前台人员的素质

优秀与一般的差异——修炼良好心态

★ 案例分析：对待岗位的三种不同观点的人，命运怎么就这么不一样呢？

如何理解五星级的秘书/助理——从优秀到卓越

★ 案例：老板眼中的五星级秘书/助理

## 二、秘书/助理职业生涯规划

### 1. 什么是职业生涯规划？

### 2. 为何要进行个人职业生涯规划？

分析自我，确立人生的方向

准确评价个人特点和强项，在秘书/助理的职业竞争中发挥个人优势

看到秘书/助理/前台人员职业发展规划的前景，提供前进的动力

★ 小组讨论：获得员工成长与企业绩效的双赢

### 3. 职业生涯规划的简单步骤

掌握 SWOT 分析工具进行自我分析

运用“5W 提问”法进行自我分析

→ **What I am?** 我是什么样的人？

→ **What I want?** 我想要什么？

→ **What I can do?** 我能做什么？

→ **What fit I most?** 什么是最适合我？

→ **What I can choose?** 我能够选择什么？

★ 走进实战：“我的命运我把握，我的前途我做主。”

运用 SWOT 分析工具认识自我

你知道您是几号性格的人吗？你不能再困惑了，结束一直“茫、盲、忙”的状态

——建议寻找通过 20% 的努力就能到达 80% 的效果的领域发展

★ 视频：同样的事情为什么我就做不好？

## 三、秘书/助理职场礼仪规范

### 1. 塑造良好的个人职场形象

着装的 TOP 原则

“拒绝”着装败笔——着装误区

恰当的肢体语言 让自己成为一个有素养的人

★ 案例：为什么不录用我，我错在哪呢？

### 2. 行政人员不同岗位的职业形象要求

女行政人员的形象要求

男行政人员的形象要求

### 3. 基本职场礼仪

## 办公室礼仪

### ——形体仪态的训练

【1】站姿—体态美的起点

【2】坐姿—高雅仪态的展示

【3】走姿—动态美的展示

【4】表情—内心世界的窗口：目光、笑容

### 4.电话礼仪与应对技巧

★ 现场演示：如何着装让我更优雅和自信

#### 接待礼仪

【1】有约接待

【2】无约接待

### 5.宴请礼仪

【1】中餐宴请礼仪

【2】西餐宴请礼仪

现场演示：1、你知道如何点菜吗？

2、你知道接待中的酒文化？

## 第二部分：工作技能篇

### 一、时间管理及工作统筹技巧

#### 1. 时间管理的误区

#### 2. 时间管理的原则

√ 目标管理与 80/20 法则

√ 缓急轻重的优先管理

√ 个人时间与领导工作时间计划与安排

#### 3. 时间管理小窍门

#### 4. 办公室接待与电话处理

◇ 上级的时间管理与安排

#### 5. 自我情绪控制与压力管理

◇ 上司出差日程管理与工作计划

★ 案例：如何管理上司的时间——帮领导做计划的技巧

★ 小组讨论：“你一天的工作是怎么安排的？”

如何管理你好你的时间，让自己活出精彩？

★ 案例：从种树任务分析您解决问题的思路

——做正确的事，不仅是把事做对

大家认为是否能在 3 年时间内，获得 15 年的工作经验？

——其实是可能的，老师亲身经历和大家共享时间管理的秘诀

### 二、会务组织与管理

#### 1. 成功组织会议的技巧

#### 2. 组织阶段的工作：

√ 会前准备

√ 会中协助

√ 会后整理



