

《秘书与助理综合技能提升训练》课程大纲

【培训对象】 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

【培训时间】 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

课程提纲

第一讲：秘书/助理职业的定位与职业前景

1. 秘书/助理的职业化准则
2. 秘书/助理的在企业中的作用和任务
3. 秘书/助理职业定位中的职业盲区
4. 秘书/助理职业前景分析

第二讲：秘书/助理的重要技能

1. 初级秘书/助理：如何做好事务性文员工作
2. 中级秘书/助理：如何更好辅助经理的日常事务管理
3. 案例分析与讨论：上级的“燃眉之急”，你有办法助一臂之力吗？
4. 高级秘书/助理：独立管理能力--分析问题解决问题的能力
果断的事务处理能力
老板的得力助手
5. 练习与讨论：解上级之“渴”，你准备好了吗？
6. 练习：“火山爆发”了，怎么办？
7. 如何提高办公室的效率
8. 学会用图表说话
9. 了解你的上司的性格和工作方式
10. 如何辅助和配合不同性格的上司的工作
11. 正确面对他人的情绪
12. 工作中的情绪和压力管理

第三讲：秘书/助理的职场礼仪和商务礼仪

1. 职场礼仪
 - * 着装礼仪
 - * 整体仪态
 - * 言谈举止的规范
 - * 引领礼仪与电梯礼仪
 - * 介绍礼仪与名片礼仪
 - * 握手礼仪与奉茶礼仪
2. 商务礼仪
 - * 商务活动中的拜访礼仪
 - * 商务电话礼仪
 - * 商务活动中的行为礼仪
 - * 餐桌礼仪

第四讲：高效的会议管理

1. 为什么有的会议会失败？
2. 会议中常见的问题
3. 高效会议的特征
4. 高效会议的三个关键
5. 如何有效地组织会议
 - * 明确会议目的

- * 有效会议的程序
- * 会议的议程
- * 会议资料和文件的准备
- * 准备会议用品
- * 会场的组织安排工作
- * 座位安排
- 6. 成功地主持会议
 - * 如何开始会议
 - * 肢体语言的应用技巧
 - * 有效控制会场气氛
 - * 维持会议秩序
 - * 与会者意见分歧的处理方法
 - * 掌握会议的节奏
 - * 会议的时间控制
 - * 及时结束会议
 - * 成功地主持会议的 22 点建议
- 7. 会议纪要与会议报告
 - * 会议记录的基本原则
 - * 会议记录常见的几种错误
 - * 会议记录的技巧
 - * 会议报告的基本要素和格式
 - * 如何撰写会议报告

第五讲：档案管理

1. 企业内不同部门的档案特点
2. 案例分析：助理小须的电脑中的文件管理做错了什么？
3. 实用有效的办公室档案管理
4. 办公室档案的分类
5. 案例讨论：助理小戴这么努力工作为什么还会被老板解雇？
6. 办公室档案管理的基本原则
7. 办公室档案管理系统
8. 常用的几种办公室档案管理系统的优缺点分析比较
9. 档案管理中载体与标签的选择与应用

第六讲：差旅的计划、组织、安排

1. 差旅计划和安排只是订机票和酒店吗？
2. 差旅安排的基本步骤
3. 案例讨论：上司的抱怨是什么？
4. 做好上级和同事差旅中的得力助手
5. 案例：因为有 Sophie 的职业工作方法，我的差旅总是很顺利
6. 差旅安排中有效的工作方法
7. 差旅期间秘书和助理的相关工作和职责
8. 差旅组织安排的有用工具

第七讲：时间管理

1. 了解老板的时间管理的观念
2. 了解同队中的同事的时间管理的观念
3. 案例分析：他们自私吗？
4. 分析自我时间管理，找出问题
5. 个人工作计划
6. 任务优先权的分配原则

- 7.练习：资深助理的一天
- 8.有效的时间管理工具
- 9.案例分析：老板为什么要惩罚他的助理小彦？
10. 信息传递与交流工具

第八讲：沟通与协调的技能—知己知彼的沟通技巧

- 1.沟通的目的
- 2.沟通的原则
- 3.沟通的基本方法
- 4.分组练习：我能让他听明白吗？我让他听懂吗？
- 5.沟通的误区与障碍
- 6.案例讨论：上司的需求她真的明白了吗？
- 7.沟通的技巧：倾听、表达、提问
- 8.知己知彼的沟通的技巧--掌握 DISC 技术在沟通中应用
- 9.做上司的得力助手--协助上司工作中的内部沟通
- 10.跨部门沟通的常见问题分析和沟通要点
- 11.团队合作