
心有灵犀一点通

——文秘工作核心技能训练

讲师 萧一凡

课程介绍

有着全球第一 CEO 美誉的美国通用电气公司总裁杰克·韦尔奇说：“秘书对于我的工作而言，有时不亚于一位副总裁的重要性。有人说我事半功倍，那么至少一半是我秘书的功劳。在通用公司工作的 20 年时间里，因为我有位优秀的秘书，至少为我节约了 1 万多个小时。”

确实，企业管理水平的不断提升，对行政管理人员的专业素质要求越来越高。但是你是否也经常遇到这种现象：一些企业高层领导经常埋怨手下的秘书不会做事，对一些琐碎的事务都处理不好，更别说全方位、系统地处理行政管理工作了；而不少的行政管理者也抱怨，说自己的工作得不到领导的赏识，自己每天累死累活，忙得昏天黑地的，还经常遭到领导的批评，引来同事的不满。有时候好心办错事，客户不满意；事事谨小慎微，不敢出纰漏，但还是不知道怎么就泄露了企业的秘密……

这些情况的出现，主要原因是很多高级行政助理和秘书，没有受到专业系统训练，无法从战略性全方位角度认知秘书与行政助理的工作，对所从事的工作缺乏理论支撑，对于时间管理、事务处理等缺乏认知和技巧，沟通能力、工作能力达不到所需要的标准。

本课程将针对实际工作中经常出现的情况，就学员出现的问题，进行理论的剖析，传授解决的方法，提供处理的工具，演练办事的步骤，训练秘书工作

的技巧，提升学员的基本素质和能力，解决领导的后顾之忧，促进学员办事水平的提高和自身的快速成长，为企业管理和发展做好后备支持。

课程时间：6 小时

目标学员

企业行政助理与文秘相关人员：办公室主任、行政部经理、董事长秘书、总经理秘书、部门秘书、行政助理、行政主管、部门文职人员等。

课程特色

本课程以解决实际应用中的问题为出发点，解析背景理论知识，给出解决问题
问
题的方法，提供解决问题的工具，通过理论讲解、案例剖析、示范演练、小组讨论、模拟练习，情景展示等多种方式，使学员迅速掌握秘书工作的技巧。

课程宗旨：

让你的秘书和助理工作做得更加得心应手，更快速高效，领导更放心，客户更满意，同事更信赖。

课程目标：

1. 学员写出自己的岗位说明
2. 学员写出自我优劣势分析的结果
3. 学员演示给定场景下的沟通方式
4. 学员说出时间管理的 9 大策略

-
5. 学员写出会务管理的步骤和内容
 6. 学员演示商务接待的礼仪
 7. 学员演示给定情境的电话接听技巧
 8. 学员演示给定情境的接待技巧
 9. 学员说出保密工作的防范措施要点

课程大纲

一、 为什么你觉得秘书工作难做呢？

- 1、 秘书的工作内容
- 2、 秘书的角色定位
- 3、 秘书的职业生涯规划
- 4、 秘书的 7 项素质

案例，工具，练习

二、 为什么你总是被误解？

1. 不同沟通形式优劣的分析
2. 成功沟通的要诀
3. 沟通的途径和方向

游戏，案例，练习

三、 为什么你一直觉得忙忙忙？

1. 常见的时间管理的误区
2. 时间管理的两大目标
3. 时间管理的三原则

4. 时间管理的 9 大策略

案例，工具，练习

四、 为什么一说开会你就心理紧张？

1. 会前准备

2. 会中管理

3. 会后服务

案例，练习

五、 为什么你做事总是不得体？

1. 日常礼仪

2. 出行礼仪

3. 拜访礼仪

4. 接待礼仪

5. 宴请礼仪

6. 涉外礼仪

游戏，情境练习

六、 你真的会接电话吗？

1. 处理电话的基本原则

2. 接听电话的 14 项技巧

3. 接听电话的技能训练

案例，情境练习

七、 为什么你的接待工作老是出问题？

1. 接待工作的类型

2. 接待工作的程序

3. 接待工作的技巧

案例，游戏，情境练习

八、 为什么越是急用的时候越找不到所需的文件？

1. 公文处理工作的特点与原则

2. 收文与发文处理流程

3. 公文运转的终结处理与质量监控

4. 电子文件的管理及档案处理

案例

九、 为什么你兢兢业业却成了泄密的罪魁祸首？

1. 日常工作中的泄密隐患及防范措施

2. 文书工作中的泄密隐患及防范措施

3. 档案工作中的泄密隐患及防范措施

案例