

---

# 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，对行政管理专业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