

# 《高级行政秘书/助理--实务技巧管理训练》

祁娜老师的《高级行政秘书/助理—实务技巧管理训练》课程将为你指点迷经，让你拨开云雾见日出，您会收获：

- 认知自己在行政秘书助理体系中的角色和岗位要求；
- 学会奠定非领导的“领导”地位；
- 运用流程化管理技能提升行政秘书助理工作水平；
- 明确行政秘书助理工作必须掌握的各种专业知识；
- 有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率；
- 提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力；
- 学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧；
- 了解商务接待活动中各项礼仪，体现企业良好形象。

课程时间：2天/每天6小时

课程人数：30人为佳

培训形式：案例解析、视听赏析、情景模拟、分组研讨、现场答疑。

课程内容：

前言：高级行政秘书/助理“案例解析”找差距

1. 暴脾气的老总——行政办公漏洞与情绪管理
2. 副总的私生活——自我角色认知与办公室人际关系
3. 愚人节的邮件——辅助领导决策和风险控制
4. 西门子的红雨伞——市场同行业敏感度
5. 老板的护照不见了——行政素质与纠错能力
6. 男朋友的工作调动——行政角色中公与私冲突时

一、高级行政秘书/助理——风格特质认知

1. 高级行政秘书/助理案例解析
  - 1) 行政文秘的忠告
  - 2) 部门领导间的不同意见的转达
2. 高级行政秘书/助理的界定
  - 1) 高级行政秘书/助理的职业现状

- 2) 高级行政秘书/助理应具备的个性特征
  - 3) 高级行政秘书/助理的能力素质要求
  - 4) 辅助决策与参与决策的区别
3. 高级行政秘书/助理的实务研讨
- 1) 如何陪同总裁出访
  - 2) 如何迎接远方来客（含外宾）
  - 3) 如何赠送礼物
  - 4) 如何协调组织与政府公众和社区公众之间的关系
  - 5) 如何协调组织与新闻媒介之间的关系
  - 6) 如何策划和组织企业公关活动
  - 7) 如何应对突发危机事件

## 二、高级行政秘书/助理——团队成员差异化认知与高情商应用（知人者智）

1. 自我优劣势特质认知与解析
  - 1) PDP 性格问卷测试
  - 2) 高效焦点解决体系实战
2. 合作部门领导行为表现特征解析
  - 1) 表达型领导语言和非语言特征
  - 2) 精确型领导语言和非语言特征
  - 3) 支配型领导语言和非语言特征
  - 4) 耐心型领导语言和非语言特征
  - 5) 整合型领导语言和非语言特征
3. 高情商应用之五型性格成员的相处秘方解析
4. 高情商应用之投其所好式的协调与沟通
  - 1) 大棒和小钥匙的故事
  - 2) 有效处理领导之间的矛盾和冲突
  - 3) 高级秘书如何协调和沟通部门关系
  - 4) 掌握工作技巧，做领导的得力助手
  - 5) 如何获得领导的赏识与信任

小结：物竞天择，适者生存。在全球竞争形势下，风格化可以使行政文秘充满自信更具竞争力。

## 三、高级行政秘书/助理——职能事务实训解读

1. 上司办公室的管理
  - 1) 实训解读：工作时的形象要求（形象礼仪）
  - 2) 实训解读：给上司送材料的顺序和时机
  - 3) 实训解读：让上司急件急批
  - 4) 实训解读：特色名片及便条卷筒
2. 接打电话（电话礼仪）
  - 1) 实训解读：做电话记录
  - 2) 实训解读：替上司安排约会
  - 3) 实训解读：上司正在开会
  - 4) 实训解读：陌生人的电话
3. 接待客人（公务接待礼仪）
  - 1) 实训解读：招待及转介绍客人
  - 2) 实训解读：给上司“挡驾”
  - 3) 实训解读：接待不速之客
  - 4) 实训解读：接待上门投诉的客人
4. 上司的日程安排
  - 1) 实训解读：制定不同形式的工作日程表
  - 2) 实训解读：为上司制定出差日程表
  - 3) 实训解读：提醒上司
  - 4) 实训解读：处理日程“撞车”
5. 会务工作
  - 1) 实训解读：例行会议的会务工作
  - 2) 实训解读：租借会议室
  - 3) 实训解读：筹备大型会议
  - 4) 实训解读：陪同上司参加外部会议
6. 公司文书工作
  - 1) 实训解读：商务传真和电子邮件的处理
  - 2) 实训解读：撰写商务信函
  - 3) 实训解读：起草讲话稿
  - 4) 实训解读：起草工作总结
7. 上司出差准备工作

- 1) 实训解读：出差机票、宾馆及接待方确认
- 2) 实训解读：陪同上司出差
- 3) 实训解读：上司出差前的工作安排
- 4) 实训解读：上司出差后来信和来电的处理

#### 8. 其他工作事务

### 四、高级行政秘书/助理——内外部人际关系圈管理

#### 1. 组织内外部信息来源与信息圈搭建

- 1) 组织外部的信息资料来源
- 2) 组织内部的信息资料来源
- 3) 信息资料的处理
- 4) 信息时代对高级行政秘书/助理的要求

#### 2. 高级行政秘书/助理的辅助决策能力养成

- 1) 辅助决策的内容
- 2) 辅助决策的工作流程
- 3) 辅助决策的备选方案草拟与提交
- 4) 方案实施过程中的督查
- 5) 方案结果分析与经验汇总
- 6) 谨慎搭建内外部军师圈

#### 3. 组织内外人际关系圈养成

- 1) 上级领导关系圈的搭建与维系
- 2) 平级部门关系圈的搭建与维系
- 3) 辅助人员关系圈的搭建

### 四、高级行政秘书/助理——情绪压力缓解与职场雷区温馨提示

1. 不良情绪的积蓄来源
2. 工作中的情绪智力搭建
3. 组织内外部压力源图解
4. 不良情绪压力对人类生理和心理的影响
5. 情绪压力缓解的个体及组织应对技巧
6. 如何把握职场培养出来的感情

7. 如何面对新的责任和挑战
8. 高级行政秘书/助理人员发展的路在何方
9. 高级行政秘书/助理职业生涯的选择与规划
10. 高级行政秘书/助理的多元角色平衡艺术

**谢谢大家的浏览与保存，顺祝一切顺利!**