

秘书助理如何协助领导高效工作提升绩效的技能训练

杨辉

课程背景

一般组织或企业的高管领导工作都非常忙碌的，需要秘书助理协助及分担一定的工作，才能高效地处理组织体系中的重大工作。

但是，秘书工作者如何协助高管领导高效处理好管理工作，进而提升组织的效益？

这是大部分企业在管理工作中永恒的问题。

本次课程将通过朴实的材料、真实的案例、生动的语言、现场的互动让学员掌握秘书工作的知识与技巧，提升秘书的效率，提升学员的工作能力，协助领导高效处理工作，为组织带来更大的效益。

课程收益

- 1、帮助秘书工作者在日常工作中，厘清秘书职务角色认知，理解秘书工作的涵义，掌握秘书的定义和职业特征，掌握的秘书工作职业技能发展路径
- 2、帮助学员提升认识及掌握相应的技巧，处理好各方面的工作关系管理，协助高管领导处理各方面的工作关系
- 3、掌握日常秘书工作实战技能的要点，协助高管领导工作日程时间管理，处理好日常工作，跟进好重点工作
- 4、帮助学员提升秘书工作必备的协调、组织、管理一般高效会议的能力，协助高管领导高效工作
- 5、帮助学员了解秘书写作的基本规范及要求，掌握秘书写作的技巧，提升办公室公文写作和公文处理的基本技能

课程对象：相关行政管理人员、各级秘书助理相关人员

课程特色：课堂讲授+案例分析+小组讨论+情景演练，突出实战性与实用性

课程时间：2天

课程大纲

第一章 秘书助理职务的角色认知

- 一、优秀秘书助理必备的四个条件
- 二、秘书的职业生涯发展路径
- 三、文秘办公室工作的“四个转变”
- 四、文秘办公室工作的六个作用
- 五、文秘办公室工作的三项原则

六、文秘办公室工作的八个特点

七、文秘工作人员三大知识素养

八、文秘工作人员必备七大能力

九、文秘工作人员的职业操守

【案例分析】（1）繁忙的文秘是如何出错的 （2）苹果 CEO 对秘书的要求 （3）打工皇后——李嘉诚
秘书洪小莲的成长历程

【小组讨论】她为什么做不了这个工作

第二章 领导高效率助手技能

一、办公室的七大效率杀手

二、办公环境四项优化

三、妥善的时间管理

1、五步骤管理上司时间

2、善用工具分清轻重缓急

【案例分析】清理纷乱的办公室

【实用工具】四象限法分清事情轻重

【现场演练】文秘人员如何接听电话

四、文秘会议管理

1、会前的计划与筹备

2、会议的组织服务

3、会议后的跟进工作

五、电话沟通管理

1、文明用语，轻松沟通

2、让对方“听”到你的笑容

3、走出十三种电话困境

六、秘书助理的行政沟通技能

1、影响行政文秘沟通的四个因素

2、行政文秘有效沟通的五个原则

3、行政文秘四个有效的沟通技巧

4、行政文秘如何与上司沟通

5、催办艺术技巧（如何催领导、催同级、催下级）

【案例分析】上司为何认为他不行

【现场演练】找到朋友

七、秘书的人际关系工作

1、文秘待客五原则

2、递茶水的七步骤

3、如何帮助上司脱身

4、如何说“不”的艺术

5、四项原则接待投诉者

【案例分析】办公室事态管理

八、秘书助理的办公室危机管理

- 1、危机的来源
- 2、危机的处理技巧

【案例分析】办公室危机事件

【现场演练】如何处理麻烦人物的来访

第三章 秘书助理的文书档案管理技能

一、文书档案的管理

- 1、新标准归档文档规范法规具体操作
- 2、文书档案的性质和特点
- 3、文书档案工作的管理原则
- 4、文书档案管理的分工合作
- 6、文书档案的分类保管
- 7、文书档案的计算机辅助管理

【案例分析】文件档案装订实操

【实用工具】纸质文件档案装订规范

【实战演练】档案分类与归类

二、档案的组卷和立卷

- 1、各类档案立卷组卷方法
- 2、如何编制档案号
- 3、如何编制档案目录

【案例分析】档案价值就是这样被毁灭的

【现场讨论】档案如何分类与归类利于查找

三、档案的保存管理

- 1、档案库房的设备标准
- 2、档案装具排放与编号的标准
- 3、编制档案存放位置索引
- 4、档案库房管理“十防”规定和标准

【案例分析】（1）标杆企业的档案库房 （2）档案柜架排放与编号

【实用工具】如何计算档案库房面积的公式