

文秘行政培训实战培训

杨辉（2天）

课程收益

一、文秘工作

1.了解文秘工作的涵义，熟悉文秘工作的内容特点和作用，掌握文秘的定义和职业特征，了解文秘的类别和层次，树立正确的文秘工作发展防线

2.帮助学员提升文秘必须的办公室交际接待、协调、组织和会议管理、时间管理等能力

二、文秘新闻写作

1.帮助学员了解新闻写作的基本规范及要求，掌握新闻采访、主题构思、材料收集、语言组织的基本技巧，提升新闻写作的基本技能

2.帮助学员掌握常见新闻类文种写作的方法与技巧，提升新闻写作的实战水平

3.帮助企业全面提升内部新闻写作的综合素质，促进企业宣传质量的提升，打造企业品牌宣传竞争优势

三、文秘档案管理

1.帮助学员系统地掌握档案管理的理论、原则、规则、技术和方法

2.帮助学员掌握档案实体管理中的档案价值鉴定、档案的收集、档案的整理、档案的保管、档案的登记和统计等原理、技术和方法

3.帮助学员掌握档案信息资源开发的意义和原则，档案检索、档案编研、档案提供利用等方法

课程对象：企业各级管理人员、行政管理人员、各级文秘人员

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

课程大纲

第一部分

第一章 文秘工作基础

一、文秘办公室工作的“四个转变”

二、文秘办公室工作的六个作用

三、文秘办公室工作的三项原则

四、文秘办公室工作的八个特点

五、文秘工作人员三大知识素养

六、文秘工作人员必备七大能力

七、文秘工作人员的职业操守

【案例分析】繁忙的文秘是如何出错的

【现场讨论】她为什么做不了这个工作

第二章 办公室效率高手

- 一、办公室的七大效率杀手
- 二、办公环境四项优化
- 三、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
- 四、接打电话
 - 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
- 五、妥善时间管理
 - 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

第三章 文秘接待工作

- 一、文秘待客五原则
- 二、递茶水的七步骤
- 三、如何帮助上司脱身
- 四、说“不”的艺术
- 五、四项原则接待投诉者
 - 【案例分析】办公室紧急事态管理

第三章 文秘必备商务礼仪

- 一、随从上司出行礼仪
 - 1、步行礼仪四项注意
 - 2、乘车上下车礼仪
 - 3、乘车注意三种座次安排
 - 4、女性文秘如何上下车
- 二、陪同上司商谈礼仪
 - 1、聆听六要素
 - 2、适时圆场
- 三、拜访客户的礼仪
 - 1、事先约好时间
 - 2、做好准备工作
 - 3、如何进入被访者的办公室
 - 4、商谈的三项注意
 - 5、结束拜访的三项注意
 - 【现场演练】模拟拜访客户
 - 【图片案例】女性文秘人员如何上下车

第四章 文秘沟通技巧

- 一、影响行政文秘沟通的四个因素

- 二、行政文秘有效沟通的五个原则
- 三、行政文秘四个有效的沟通技巧
- 四、行政文秘如何与上司沟通
- 【案例分析】上司为何认为他不行
- 【现场演练】找到朋友

第二部分 文秘档案管理

第一章 企业档案工作规范

- 一、最新文件档案规范
- 二、档案工作规章
- 三、档案管理工作业务
- 四、档案信息化
- 五、档案工作设施、设备配置
- 【实践操作】文书档案装订规范
- 【案例分析】档案柜架排放与编号、档案装订
- 【实用工具】档案室防护检查表

第二章 档案管理务实

- 一、档案管理工作的一般流程
 - 1、档案接收工作流程
 - 2、档案接收工作制度
- 二、文书档案
 - 1、归档范围
 - 2、保管期限
 - 3、归档时间
 - 4、归档要求
- 三、人事档案
- 四、声像档案
- 五、实物档案
- 六、电子文件
 - 1、归档范围
 - 2、归档时间
 - 3、归档要求
- 七、录音录像档案数字化规范
- 八、数码照片归档标准
- 【案例分析】某公司文书档案管理制度、某公司技术档案管理制度、某公司电子档案管理制度