

行政文秘精英训练

一、课程对象：

总经理助理、行政人员、文秘人员、后勤及其各个部门的办公室人员。

二、课程背景：

在现代企业中，文秘工作已经不在是以往的收收发发，跑跑腿的工作性质。现代企业更是需要能够适应现在企业管理的精英文秘。文秘工作是一个企业的纽带和桥梁，连接着各个部门，使企业能够顺利运转。现代文秘工作是一个极其复杂而又相当专业细致的工作，要求文秘人员具有极高的素质和水平。

培训内容围绕：介绍文秘实务工作的具体内容；讲解文秘实务工作的基本要求和基本规范；介绍文秘工作的基本实施程序和注意技巧；培养现代文秘具备的素质和能力。

在培训中,我们主要是以实战为主，通过模拟工作中的情形，分角色进行实际的演练，在演练中发现问题、解决问题。通过讲解规范的操作流程，使学员掌握规范的办公流程。在具体的工作内容中，教会学员分析问题、解决问题的能力，教会学员作为文秘应该具备的素质和礼仪，提高文秘人员的综合素质。

三、课程特点：

- 先进的实践教学，从实际出发，以学员的工作实践为出发点。
- 结合企业的实际工作，具有更强的针对性。
- 在培训中，加入学员的讨论，让学员能够学会自己分析问题。
- 以情景模拟为主，再现工作场景，体会工作中出现的问题。
- 讲课沉稳、风趣生动、以实用为主，同时插入经典示范案例讲解，不失幽默。

四、学员收益：

本项目通过两天的培训，使学员能够尽快掌握企事业单位及公司内办公流程，制订各项规章制度并按制定的规章制度严格执行，配合各级领导做好本职工作并积极协调和沟通各部门之间的关系，增进工作效率，适应企业单位的岗位需求，并获得一下经验及其收获-----

1. 了解各部门办公室相关办事流程及各种规章制度，并有针对的修改不健全的规章制度
2. 通过培训，使学员掌握作为一个合格的文秘应该具备的素质。
3. 通过培训，加强学员提高对文秘工作的重要性的认识。
4. 通过培训，使学员提高沟通协调能力。
5. 提高文秘人员的写作水平。
6. 加强文秘人员的会议管理能力。
7. 通过分析案例，使学员在培训中有亲身的感受。
8. 模拟工作情形，再现工作场面，加强学员的感悟能力。
9. 教学中现场互动，及时发现及时处理在工作中出现的各种疑难问题；

五、培训目标：

- ★ 培养文秘人员的专业知识，提高文秘人员的综合素质。
- ★ 提高企业工作效率，提高企业管理水平
- ★ 提升企业形象，弘扬企业文化。
- ★ 让学员获得非常宝贵的实战经验。
- ★ 学会化解矛盾冲突的方法。
- ★ 具有较强的沟通能力。
- ★ 学会分析问题、解决问题的方法。
- ★ 提高自己的思维能力。
- ★ 通过分析案例，学会分析工作中出现的具体问题。

六、课程大纲：

第一部分 文秘职业形象塑造

第壹章 文秘的着装规范

壹、 文秘着装的原则和规范。

贰、 男士的着装礼仪。

参、 女士的着装礼仪。

第贰章 文秘的妆容

一、 仪容礼仪。

二、 仪容规范

第三节 文秘的举止行为规范

- 一、姿态的规范
- 二、手势的运用
- 三、表情语
- 第四节 文秘的语言谈吐
- 一、语言谈吐的艺术
- 二、言谈的注意事项

第二部分 办公室事务管理工作

- 第一章 办公环境的维护和管理
 - 一、办公室环境的构成
 - 二、办公环境的维护和管理
 - 三、办公环境的基本要求和安全检查
- 第二章 办公室电话工作
 - 一、树立良好的电话形象
 - 二、常用的电话礼仪
 - 三、接打电话工作过程描述
- 第三章 接待工作
 - 一、接待工作原则
 - 二、接待工作过程描述
- 第四章 办公程序管理与时间管理
 - 一、办公程序管理
 - 二、时间管理
- 第五章 办公用品的管理
 - 一、常用办公用品
 - 二、办公用品的订购
 - 三、办公用品的存储管理
 - 四、办公用品的发放
 - 五、办公资源的调配
 - 六、办公用品节约使用的措施
- 第六章 值班工作
 - 一、值班工作的主要内容
 - 二、值班工作的要求
 - 三、值班工作的过程描述
- 第七章 印信管理
 - 一、印章的管理
 - 二、介绍信的管理
- 第八章 邮件信函的处理
 - 一、邮件的签收
 - 二、邮件的分送传阅
 - 三、邮件的寄发
- 第九章 处理突发事件
 - 一、突发事件的种类
 - 二、突发事件的处理原则
 - 三、突发事件的预防措施

- 四、突发事件的应对措施
- 五、突发事件处理的工作流程

第三部分 会议管理

第一章 会议工作概述

- 一、会议的内涵
- 二、会议的原则
- 三、会议的类型

第二章 会议准备工作

- 一、会议策划方案
- 二、会议筹备方案
- 三、会议时间的安排
- 四、会议地点的确定
- 五、会议文件资料的准备
- 六、会场的布置
- 七、会议所需物品与设备的准备
- 八、会议食宿与交通娱乐的安排
- 九、会议经费的预算
- 十、会议突发事件的处理
- 十一、远程视频会议的组织

第三章 会中管理工作

- 一、会前检查
- 二、组织签到和登记
- 三、会议记录工作
- 四、会议期间的食宿、车辆、娱乐、照相等工作
- 五、会议信息与通讯工作
- 六、会议协调配合工作

第四章 会后组织与服务

- 一、会议返程工作
- 二、会议经费收款与结算
- 三、会议材料的整理
- 四、会议工作的总结
- 五、会议效果的评估工作
- 六、会议决议的催办和反馈

第四部分 文书运转与信息管理

- 一、收文与发文的内涵与原则
- 二、收文办理
- 三、发文办理

第五部分 商务活动

商务活动的组织与安排

- 一、开放参观活动的组织安排
- 二、宴请活动的安排

- 三、签字仪式的组织与准备
- 四、典礼活动的组织与准备
- 五、信息发布会的组织与准备
- 六、大型商务活动的组织协调

第六部分 差旅安排

第一章 了解商务旅行的基本情况

- 一、了解商务旅行的基本目的
- 二、了解商务旅行的地点
- 三、了解商务旅行的时间
- 四、了解商务旅行的人员安排
- 五、了解商务活动的其他参加者

第二章 国内商务旅行的准备

- 一、交通工具和酒店的选择、预订
- 二、商务旅行计划和日程表的制订
- 三、商务旅行资料、文件和用品的准备
- 四、国内旅行注意事项

第三章 国外商务旅行的准备

- 一、出国手续的办理
- 二、旅行国家基本资料的收集
- 三、出国旅行的注意事项

第七部分 沟通与协调

第一章 沟通的概念与过程

- 一、沟通的概念
- 二、沟通的过程

第二章 沟通的类型

- 一、自我沟通
- 二、人际沟通
- 三、组织沟通
- 四、公共场合沟通
- 五、媒体沟通
- 六、跨文化沟通

第三章 冲突与有效沟通

- 一、冲突的类型
- 二、冲突的处理方式
- 三、有效沟通的原则

第四章 文秘沟通的特点与原则

- 一、沟通的内容
- 二、沟通的特点和原则
- 三、与上司沟通的技巧

第八部分 公文写作

1、决定的写作

- 2、决定适用的工作范围和具体的内容。
- 3、决定适用的一些机关。
- 4、决定写作时的一些要求。
- 5、决定写作时注意的内容和使用的技巧。
- 6、写决定时的语气，注意措辞。
- 7、让学员拿出工作中的具体案例进行交流，分析，总结写作的经验。

2、通知的写作

- 1.通知适用的范围和具体的要求
- 2.通知的具体类型。
- 3.通知的行文方向。
- 4.通知每一种类型的写作要求
- 5.在通知写作中要注意的地方。
- 6.在工作中出现的问题进行分析。

3、通报的写作

- 1，通报的主要的功能。
- 2，通报写作时的要点。
- 3，在写批评性的通报时注意的问题。
- 4，分析具体工作中出现的问题，总结写作的经验。

4、报告的写作

1. 注意报告的行文方向。
2. 在报告中要注意写作的语气。
3. 在报告的具体内容中要注意叙述的主要内容。
4. 在报告中注意一定要有自己的主要观点。
5. 学会分析报告中出现的问题。

5、请示的写作

- 1、请示应用的范围。
- 2、请示和报告的区别。
- 3、请示的行文方向。
- 4、请示的正文中注意的要素。
- 5、注意请示时的语气。
- 6、注意请示中语言的要求。
- 7、实际操作：比较请示和报告的区别。

6. 批复的写作

- 1、批复对应的文种。
- 2、理解批复的特点。
- 3、批复写作时要注意批复的要求。
- 4、批复表态时一定要态度鲜明，同时要注意技巧。
- 5、批复时要注意即使的批复，时间性方面要强。

6、针对具体案例进行分析。

7、会议纪要的写作

- 一、会议纪要在什么情况下使用。
- 二、会议纪要以什么为基础？
- 三、会议纪要的使用要求？
- 四、会议纪要的独特格式。
- 五、会议纪要的写作要求。
- 六、会议纪要不能加盖机关印章。
- 七、具体案例分析，总结经验。

8、计划的写作

- 二、理解计划的作用。
- 三、计划的类型，不同的类型适合的时间。
- 四、计划之前要学会正确分析实际情况。
- 五、正确确定工作的目标。
- 六、制定的措施步骤要切实可行。
- 七、计划纲要要分项分点进行，把形势、目标、任务、对象、重点、对策、措施、实施步骤、执行要求说的清楚。
- 八、案例分析。

9、总结的写作要求

- 九、总结和计划是相对的。
- 十、总结的特点和作用。
- 十一、在总结之前，回顾情况要实事求是。
- 十二、总结经验教训要着眼于未来。要把重点放在对未来工作有指导或者借鉴意义的那些方面。
- 十三、写总结的方法。
- 十四、案例分析。

10、调查报告的写作

- 八、调查报告的作用。
- 九、写好调查报告的前提是要深入细致、客观公正的调查。
- 十、调查报告的主要任务是围绕问题展示重要的、典型的材料。
- 十一、调查报告写作的要求和使用的方方法。
- 十二、围绕公司的具体案例进行分析。

11、讲话稿的写作

- 五、确定讲话稿的适用的场合。
- 六、理解讲话稿的特点。
- 七、讲话稿的写作技巧。
- 八、如何防止讲话稿空洞无物。
- 九、如何防止讲话稿跑题。
- 十、案例分析。

七、授课课时： 2-4 天

八、学员人数： 16—42 人

九、授课方式： 理论讲解、互动体验、实战演练、案例研讨、Q&A 答疑