

《高效能文秘工作技能提升训练》课程大纲

【培训时间】：2天

【培训对象】：行政经理、文秘、秘书、助理

【课程收益】

- 1、分析职场文秘生存原则，明晰高效能文秘工作者的底层工作逻辑
- 2、学习高效能职场工作法，掌握文秘从业人员的沟通协调能力、职场写作能力、时间计划管理能力、商务礼仪等基本技能。
- 3、学习结构化工作分析法，帮助学员提升全面完整的问题分析与解决能力，提升学员处理问题的能力，从而提高组织工作效率。
- 4、学习基本的商务接待礼仪，帮助学员从言行举止上规范自己，成为更加专业的职场人士。

【课程大纲】

第一讲 认知文秘岗位的重要价值及职业发展路径

- 1、思考：文秘工作的核心价值是什么？
- 2、优秀的文秘工作者在职场的优劣势分析
- 3、文秘工作者的职业发展路径规划
- 4、高效能文秘工作者的胜任力模型

第二讲 文秘工作的重点——沟通与协调

- 1、职场高效沟通的底层逻辑拆解
 - 1) 什么是沟通
 - 2) 沟通是怎样发生的
 - 3) 沟通的起点是什么
- 2、职场沟而不通的原因分析
 - 1) 信息缺失
 - 2) 重要性不足
 - 3) 需求不明
 - 4) 情绪不良
 - 5) 缺乏反馈
 - 6) 客观原因
- 3、职场高效沟通的技巧
 - 1) 高情商沟通的起点——尊重
 - 2) 高情商沟通的核心——准确表达
 - 3) 高情商沟通的关键——深度倾听
 - 4) 高情商沟通的落点——建设性反馈

第三讲 文秘工作的难点——工作汇报

- 1、判断工作汇报的时机
 - 1) 哪些事情应该汇报？
 - 2) 哪些节点必须汇报？
- 2、界定工作汇报的目标
 - 1) 目标之一：信息同步
 - 2) 目标之二：寻求支持

- 3) 目标之三：解剖问题
- 4) 目标之四：回答询问
- 5) 目标之五：事件复盘
- 3、整理工作汇报内容
 - 1) 汇报结构设计原则
 - 2) 汇报素材搜集原则
 - 3) 汇报内容确定原则
- 4、高情商汇报的表达
 - 1) 一对一汇报的表达技巧
 - 2) 会议型汇报的表达技巧
- 5、针对异议的解答四步法

第四讲 文秘工作的支点——公文写作

- 1、公文写作的基本要求
 - 1) 格式规范
 - 2) 行文结构
 - 3) 语言文字
- 2、通知撰写技巧
 - 1) 通知撰写的基础是办事的能力
 - 2) 通知撰写的目标是达成工作绩效
 - 3) 通知撰写的标准是清晰、完整、可执行
- 3、计划撰写技巧
 - 1) 计划撰写的基础是任务面的拆解
 - 2) 计划撰写的目标是进行工作过程管控
 - 3) 计划撰写的标准是有容错空间
- 4、节略撰写技巧
 - 1) 节略撰写的基础的明晰事件重点
 - 2) 节略撰写的目标是节约领导时间
 - 3) 节略撰写的标准是简洁、清晰、有建议
- 5、讲话稿撰写技巧
 - 1) 讲话稿撰写的基础是明确领导思路
 - 2) 讲话稿撰写的目标是产生实际价值
 - 3) 讲话稿撰写的标准是格局、视野、精准、落地
- 6、会议纪要撰写技巧
 - 1) 会议纪要与会议记录的区别
 - 2) 会议纪要撰写的目标是指导工作
 - 3) 会议纪要撰写的标准是经得起时间、空间的检验

第五讲 文秘工作的亮点——职场形象与商务礼仪

- 1、文秘职业形象的基本要求
 - 1) 职场仪容的基本要求
 - 2) 职场仪表的基本要求
 - 3) 职场仪态的基本要求
- 2、商务场合中的礼仪运用

1) 通用的礼仪规范

介绍礼仪、握手礼仪、递送名片、微信礼仪；

2) 接待服务礼仪

接送礼仪、迎候礼仪、乘车礼仪、用餐礼仪、宴会礼仪

3) 会务礼仪

座次安排、会场会务

4) 跟随领导出差礼仪

机票确认、酒店预定