

公文写作与高效沟通培训

课程受众：办公室人员、行政管理人员、行政秘书等

授课方式：讲授形式（讲解、讨论、讲演等）、问题探究式、训练与实践
（示范教学、角色扮演、模拟教学）、视频教学、游戏教学

课程特色：课前调研 + 课中训练 + 课后辅导，使培训真正落地

课程背景：

在快速发展的现代社会，企业在发展的同时需要后勤部门做好更完美的支持工作，才会让企业管理正常运转，特别是对于企业而言，各种会议如雨后春笋般疯长，可是会议时间冗长，一片和气，言而不决等现状，让会议质量低下，不能产出很好的结果，与此同时，纪录会议内容则是一项复杂的工作了，对于企业而言，好的公文如一张名片，内容精准也可以便于日后查阅方便，那么如何开好会议，如何组织好会议，如何做好公文写作，是办公室人员的困惑，那么会议流程结构化、公文行文标准化，做好后勤支持工作，突显企业形象，将会是本次课程需要给大家一起学习的内容。

企业困惑：

1. 通知不像通知，通报不像通报？
2. 任何行文都用红头文？
3. 为什么开会时，会前积极会中太极会后消极？
4. 为什么会议纪要的内容无法跟进？
5. 为什么说好的事情无法解决，沟通不畅，却没人认可？

课程收益：

- 1、帮助受训者掌握系统、先进、实用的管理技巧和沟通技能；
- 2、让受训者快速掌握通用行文规范；
- 3、帮助受训者做好行文格式标准化；

4、帮助受训者做好日常沟通技巧，如何听、说、问；

课程大纲：

第一章 公文写作管理

第一节 什么叫公文写作

- 1、公文写作的定义
- 2、公文写作的种类
- 3、公文写作的作用

第二节 公文内容的写作技巧

- 1、区分公文种类的功用
- 情景演练：故事接龙
- 2、上行文、平行文、下行文的区别

- 3、公文的格式要求

实操：公文框架搭建

- 4、行文要求及原则

实操：办公行文实操

- 5、行文易犯错点

- 6、通知、请示、会议纪要等的写作实操

第二章 三高沟通法

第一节 高质量

- 1、沟通结构设计原理——“金字塔原理”
- 2、高效沟通的逻辑建设——归纳与演绎
- 3、什么叫沟通

互动演练：《沟通象限》

4、确定沟通的目标的目的三问

- A、给谁听（看）
- B、啥意图——从隐形到显性
- C、达共识——提高说服力

5、如何快速识别沟通对象

案例研讨：性格色彩

第二节 高情怀

1、如何实现沟通中的同频

案例：你的梦想

2、沟通失败的原因

第三节 高效能

1、七大聆听技巧；

2、口头沟通三要素；

案例演练：单向沟通与双向沟通

3、无往不胜的说服法

案例演练：《秘书的工作汇报》

4、高效能沟通四做法则