

秘书与助理职业化综合技能提升训练

上海 8 月 17-18 日, 深圳 6 月 28-29 日, 广州 4 月 19-20 日

上海 12 月 14-15 日, 深圳 8 月 24-25 日, 广州 12 月 7-8 日

演讲语言: 中文 Language: Chinese

标准价格 Standard Price: 4200RMB/person

定价含增值税、活动全程参与 (9:00-17:00)、会议资料、午餐、茶歇; 不包含晚餐和住宿

培训对象 Who Should Attend

企业各级行政管理人員、各级助理和秘书、办公室主任、前台人員等

课程大纲 Agenda

第一章、秘书/助理职业的定位

1. 秘书/助理的职业化准则
2. 职业秘书/助理在企业中的作用和任务
3. 秘书/助理在欧美国家的职业定位和劳动力市场定位
4. 秘书/助理在我国劳动力市场的现状和定位
5. 秘书/助理职业在我国劳动力市场的发展前景

第二章、您的职业定位和职业前景

1. 职业定位中的职业盲区
2. 走出舒适区
3. 职业化秘书/助理与非职业秘书的特点比较
4. 秘书/助理的职业前景
5. 您的职业定位

第三章、秘书/助理职业的基本技能

1. 案例分析: 老板需要的时候你总是在吗?
2. 练习: 如果我是小刘, 我是职业化的助理, 我会怎么做?
3. 职业秘书/助理应掌握的基本工作方法
4. 案例讨论: 小王的欠缺有哪些?
* 老板希望小王为他做好哪些事?
5. 职业秘书/助理必备的工作工具
6. 职业秘书/助理应具备的职业素质

第四章、秘书助理的重要技能

1. 初级秘书/助理: 如何做好事务性文员工作
2. 中级秘书/助理: 如何更好辅助经理的日常事务管理
3. 案例分析与讨论: 上级的“燃眉之急”, 你有办法助一臂之力吗?
4. 高级秘书/助理: 独立管理能力 - 分析问题解决问题的能力
* 果断的事务处理能力
* 老板的得力助手
5. 练习与讨论: 解上级之“渴”, 你准备好了吗?
6. 练习: “火山爆发”了, 怎么办?
7. 如何提高办公室的效率
8. 学会用图表说话
9. 了解你的上司的性格和工作方式

10. 如何辅助和配合不同性格的上司的工作
11. 正确面对他人的情绪
12. 工作中的情绪和压力管理

第五章、秘书与助理的职场礼仪和商务礼仪

1. 职场礼仪

- * 着装礼仪
- * 整体仪态
- * 言谈举止的规范
- * 迎领礼仪与电梯礼仪
- * 介绍礼仪与名片礼仪
- * 握手礼仪与奉茶礼仪

2. 商务礼仪

- * 商务活动中的拜访礼仪
- * 商务电话礼仪
- * 商务活动中的行为礼仪
- * 餐桌礼仪

第六章、高效的会议管理

1. 为什么有的会议会失败?
2. 会议中常见的问题
3. 高效会议的特征
4. 高效会议的三个关键
5. 如何有效地组织会议
 - * 明确会议目的
 - * 有效会议的程序
 - * 会议的议程
 - * 会议资料和文件的准备
 - * 准备会议用品
 - * 会场的组织安排工作
 - * 座位安排
6. 成功地主持会议
 - * 如何开始会议
 - * 肢体语言的应用技巧
 - * 有效控制会场气氛
 - * 维持会议秩序
 - * 与会者意见分歧的处理方法
 - * 掌握会议的节奏
 - * 会议的时间控制
 - * 及时结束会议
 - * 成功地主持会议的 22 点建议
7. 会议纪要与会议报告
 - * 会议记录的基本原则
 - * 会议记录常见的几种错误
 - * 会议记录的技巧
 - * 会议报告的基本要素和格式
 - * 如何撰写会议报告

第七章、档案管理

1. 企业内不同部门的档案特点
2. 案例分析：助理小须的电脑中的文件管理做错了什么？
3. 实用有效的办公室档案管理
4. 办公室档案的分类
5. 案例讨论：助理小戴这么努力工作为什么还会被老板解雇？
6. 办公室档案管理的基本原则
7. 办公室档案管理系统
8. 常用的几种办公室档案管理系统的优缺点分析比较
9. 档案管理中载体与标签的选择与应用

第八章、差旅的计划、组织、安排

1. 差旅计划和安排只是订机票和酒店吗？
2. 差旅安排的基本步骤
3. 案例讨论：上司的抱怨是什么？
4. 做好上级和同事差旅中的得力助手
5. 案例：因为有 Sophie 的职业工作方法，我的差旅总是很顺利
6. 差旅安排中有效的工作方法
7. 差旅期间秘书和助理的相关工作和职责
8. 差旅组织安排的有用工具

第九章、时间管理

1. 了解老板的时间管理的观念
2. 了解同队中的同事的时间管理的观念
3. 案例分析：他们自私吗？
4. 分析自我时间管理，找出问题
5. 个人工作计划
6. 任务优先权的分配原则
7. 练习：资深助理的一天
8. 有效的时间管理工具
9. 案例分析：老板为什么要惩罚他的助理小彦？
10. 信息传递与交流工具

第十章、沟通与协调的技能 - 知己知彼的沟通技巧

1. 沟通的目的
2. 沟通的原则
3. 沟通的基本方法
4. 分组练习：我能让他听明白吗？我让他听懂吗？
5. 沟通的误区与障碍
6. 案例讨论：上司的需求她真的明白了吗？
7. 沟通的技巧：倾听、表达、提问
8. 知己知彼的沟通的技巧--掌握 DISC 技术在沟通中应用
9. 做上司的得力助手--协助上司工作中的内部沟通
10. 跨部门沟通的常见问题分析和沟通要点
11. 团队合作

课程讲师 About the Speaker

林恩

应用心理学（人力资源管理方向）硕士

曾经在国内电子五强企业及世界 500 强汽车制造企业担任人力资源高级管理职务。多年来一直致力于企业人力资源管理领域的实践和研究，将心理学和管理实践结合起来，研发出一系列针对企业各层管理者独具特色的“管理心理学 + 人力资源管理 + 管理实操技能提升 + 管理素质强化”等的系列培训课程。

林老师的课程结合管理学、心理学、人力资源管理等相关知识和原理，以解决问题为导向，视角独特、新颖，案例紧贴行业及企业的运营现状，极具可操作性和指导性；采用互动式教学，深入浅出，气氛活跃、轻松且不失幽默，富感染力、渗透力和影响力。

擅长领域：为组织建立人才测评体系以及绩效考核体系

擅长解决的问题：

- * 如何建立高效科学的招聘体系
- * 实用人才测评与面试技术
- * 如何构建组织的目标管理与绩效考核体系
- * 如何对组织的薪酬体系进行设计
- * 如何搭建组织内部培训体系
- * 如何打造高效专业的行政管理团队

报名方式

请打开网站：www.ewisx.com，点击任一活动，于活动介绍页面底部提交报名信息；如有疑问，请联系课程顾问协助报名：ewisx.com。



关注公众号：ewisx



课程顾问：ewisx.com