

资深行政文秘助理能力提高训练

北京 8 月 23-24 日，上海 7 月 13-14 日，深圳 6 月 27-28 日，成都 5 月 16-17 日

演讲语言：中文 Language: Chinese

标准价格 Standard Price: 4690RMB/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

课程简介 Briefing

你在公司是上司“身边”的人，看起来似乎冠冕堂皇，却不明确自己未来职业发展方向是什么？想成为上司的得力助手，却不知如何才能做得优秀？看着上司每日繁忙，想辅助他做更多的工作，却不知如何下手？。接待、策划会议、沟通、谈判、公文写作、函电、形象设计、公关关系等都离不开行政、秘书和助理的角色，高水平的工作水平是保证领导和组织工作效率的重要条件，但做一个专业的、出色的行政、秘书/助理却不是一件容易的事，需要通过职业化的训练和实际工作的历练才能完成。本课程专门针对目前职场专业行政、文秘工作设计，通过两天系统化的梳理和强化，相信会给您最专业的职业指导。

课程目标 Benefits

1. 了解专业行政、秘书/助理的职责与角色，工作范围与未来展望
2. 学习提升工作效率的技巧，包含档案管理、时间管理、会议管理，公文写作以及上司的行程管理
3. 学习职场中的人际关系处理与沟通协调技巧，成为上司的得力助手
4. 学习专业行政、秘书/助理的礼仪与应对技巧，塑造专业的形象
5. 掌握企业危机公关管理和舆情应对方法

培训对象 Who Should Attend

中、高级秘书、助理和行政等办公岗位人员

课程大纲 Agenda

一、专业行政人员、秘书/助理人员的职业化素养

1. 专业秘书/助理的定义与职业价值
 - * 行政人员的角色扮演：管家、助手、人际
 - * 企业需要什么样的行政人员
2. 认清秘书/助理的十四项职责
3. 专业秘书/助理必备的技能与素质
4. 准确自我定位
 - * 初级：事务性文员
 - * 中级：事务性文员+协助管理
 - * 高级：独立管理+事务处理
5. 专业行政、秘书/助理的工作法则
 - * 摆正位置
 - * 积极主动
 - * 细心准确
 - * 严守机密
 - * 诚恳有礼

二、如何提升行政、文秘工作效率

1. 高效率的文档管理技巧

- * 文档管理的方法、原则及流程
- * 高效名片管理-大大提升老板业务能力
- * 如何运用信息技术进行客户关系管理
- * 高效助理秘书必备之文书管理技巧
- * 如何成为全方位信息整合工作者

2. 如何为上司与自己管理时间

- * 80/20 原理的应用
- * 优先级的排定
- * 避免秘书人员的时间管理陷阱
- * 如何优化上司的时间安排

3. 会议管理技巧

- * 会议（活动）的种类
- * 会议的流程管理：会前准备；会中协助；会后管理
- * 会议记录训练

4. 上司出差行程管理技巧

- * 行前安排
- * 为上司搜集资料
- * 制定完备行程表

5. 企业常用公文写作

- * 公文写作概述
 - >>公文的类别和行文关系
 - >>公文写作的原则
 - >>公文写作的步骤
 - >>公文写作的规范：格式、时间、空间、职务、数字、层次及计量单位等
- * 企业常用公文的写作
 - >>通知；请示与报告；批复；函；会议纪要；工作总结；工作计划

三、专业行政人员、秘书/助理人际沟通技巧

1. 成功沟通的秘诀

- * 沟通的定义
- * 沟通的双向性
- * 保证沟通成功的三原则

2. 有效职场沟通技巧

- * 人际风格的类型：DISC 工具导入
- * 如何与上司沟通
- * 如何与同事沟通
- * 如何与客户沟通

3. 上司需要什么样的秘书/助理：白骨精沟通高招

- * 积极倾听
- * 同理心
- * 正向引导法
- * 赞美法

四、专业行政人员、秘书/助理的形象塑造

1. 女性行政人员的着装要求
 - * 职业装的选择
 - * 鞋、袜、包的搭配
 - * 巧用首饰、丝巾及其它配饰
2. 男性行政人员的着装要求
 - * 公务西装的选择
 - * 穿西装的十大误区
 - * 衬衫、领带、皮带、鞋、袜的选择与搭配
3. 专业秘书/助理的场合着装
 - * 正式严肃的会议场合
 - * 商务休闲的办公场合
 - * 优雅从容的社交场合
4. 合宜的仪表修饰
 - * 化妆、修面、发型
5. 专业的仪态
 - * 站、坐、走、蹲、手势、微笑

五、专业行政人员、秘书/助理的礼仪与应对技巧

1. 商务用语礼仪
 - * 交谈礼仪
 - * 接打电话礼仪与技巧
 - * 电子礼仪：电子邮件、手机、传真等
2. 商务往来礼仪
 - * 专业的接待态度
 - * 招呼技巧
 - * 介绍时的原则
 - * 握手技巧
 - * 交换名片
 - * 行进间、乘坐电梯、坐车的礼仪
 - * 不同的送客方式
 - * 拜访的宜与不宜
 - * 馈赠礼仪
3. 商务餐饮礼仪
 - * 中式：请客吃饭的艺术；桌位；点菜；上菜顺序；敬酒；餐桌禁忌；奉茶
 - * 西式：桌位；餐桌禁忌；餐具；上菜次序；酒水和咖啡；自助餐

六、危机管理和舆情应对

1. 危机涵义及中国式解读
2. 危机公关原则
 - 1) 战略先行原则
 - 2) 预防第一原则
 - 3) 制度保障原则
 - 4) 全局利益原则
 - 5) 勇于担责原则
 - 6) 积极主动原则

3. 企业各发展阶段可能出现的危机
 - 1) 创业期
 - 2) 成长期
 - 3) 成熟期
4. 危机处理及危机事件时的媒体应对
 - 1) 应对原则
 - 2) 防范机制
 - 3) 工作流程
 - 4) 危机处理十八式
5. 危机公关处理的标准流程
6. 新媒体时代下的网络舆情管理的具体做法

七、结束语

1. 分享与回顾
2. 行动计划

课程讲师 About the Speaker

张扬

心理投射咨询师（紧缺人才库）
上海心理协会心理测量师资质
国家人力资源及社会保障部一级企业培训师
PMP 美国项目管理协会项目管理 5A 认证
英国伦敦城市行业协会 C&G 专业认证讲师
WFA 促动协会 专业认证讲师
情境模拟沙盘认证专业讲师
国际注册 ACI 职业沙盘认证认证讲师
国际注册 ITMI 人才管理师认证讲师
大连理工大学 工程硕士

曾任工商银行工银安盛培训主管、中车集团教育中心教师等职位，熟知企业团队管理的运作规律和团队领导实战技巧，全面掌握企业的经营管理、团队建设和问题解决方案。先后接受过专业的国际认证训练，在各类教学活动中尤其注重体验式学习和情境互动，获得客户一致好评，返聘率高，课程反馈优秀。

作为咨询专家，常年为各类企业提供咨询服务，侧重于人力资源、行政板块，在人才梳理、绩效考核、培训架构搭建等领域。

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