

普宁丽庭教育文秘课程培训

产品名称	普宁丽庭教育文秘课程培训
公司名称	普宁市流沙丽庭室内装饰设计服务部
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	广东省普宁市流沙大道西工艺招待所五楼（普宁车站对面）
联系电话	0663-3890090 13729333862

产品详情

课程大纲

一部分 职业素养篇

一、秘书 / 行政助理职业特性与素质要求

1. 秘书 / 助理人员的自我角色定位

初级秘书 / 助理：事务性文员

中级秘书 / 助理：事务性文员 + 协助管理

秘书 / 助理：独立管理 + 事务处理

视频：

现场演示：“用什么方式说话，永远比说什么更重要”

2. 秘书 / 助理人员的胜任素质

如何提升秘书 / 助理人员的素质

秘书与一般秘书的差异

案例分析：

二、秘书 / 助理的职业生涯规划

1. 什么是职业生涯规划？

2. 为何要进行个人职业生涯规划？

分析自我，确立人生的方向

准确评价个人特点和强项，在秘书 / 助理的职业竞争中发挥个人优势

看到秘书 / 助理职业发展规划的前景，提供前进的动力

小组讨论：获得员工成长与企业绩效的双赢

3. 职业生涯规划简单步骤

掌握SWOT分析工具进行自我分析

运用“5W提问”法进行自我分析

What I am? 我是什么样的人？

What I want? 我想要什么？

What I can do? 我能做什么？

What fit I most? 什么是**适合我？

What I can choose? 我能够选择什么？

走进实战：“我的命运我把握，我的前途我做主。”

运用SWOT分析工具认识自我

三、秘书 / 助理商务礼仪规范

1. 塑造良好的个人职场形象

着装的TOP原则

“拒绝”着装败笔——着装误区

恰当的肢体语言让自己成为一个有素养的人

案例：

2. 基本商务礼仪

办公室礼仪 / 接待礼仪 / 电话礼仪与应对技巧

现场演示

四、办公室5S管理

1. 5S的概念

2. 推行5S的重要性

3. 如何做好办公室的整理、整顿、清洁、清扫工作

4. 长期有效地推动5S工作的注意事项和操作方法

现场模拟

****掌握5S技巧。**

第二部分 工作技能篇

一、时间管理及工作统筹技巧

1. 时间管理的误区

2. 时间管理的原则

目标管理与80/20法则

缓急轻重的优先管理

个人时间与领导工作时间计划与安排

3. 时间管理小窍门

4. 办公室接待与电话处理

5. 上级的时间管理与安排

6. 自我情绪控制与压力管理

7. 上司出差日程管理与工作计划

小组讨论：

二、会务组织与管理

1. 成功组织会议的技巧

2. 组织阶段的工作：会前准备 / 会中协助 / 会后整理

3. 会议座次安排的学问

练习

案例

三、信息、文档管理与运用

1. 信息收集

信息工作的六个基本要求和三个诀窍

收集信息工作的三个诀窍

信息的查实及传递

信息的储存与保密

2. 文档管理

文档分类及储存的工作规范

文档查阅及分装的工作规范

文档销毁及保密的工作规范

四、行政公文写作技巧与处理实务

1. 行政公文写作的基本要求

2. 行政公文的格式

3. 常用行政公文写作及公文格式要素范例

通用公文：报告 / 请示 / 批复 / 函 / 决定 / 公告 / 通告

事务公文：工作计划 / 工作总结 / 会议纪要

礼仪文书：请柬 / 介绍信 / 推荐信

案例分享

撰写初稿练习

第三部分 统筹管理篇

一、秘书/助理人际沟通与工作协调技巧

游戏导入：**“无声语言”游戏深刻体会沟通的涵义，并导出沟通的意义所在。

1. 成功沟通的秘诀

学会聆听：不轻易打断对方的话

怎样反问：了解对方的需求

如何肯定：肯定对方——微笑、点头、是是是

表明立场：拒绝的艺术

提出解决方案：提出2-3个解决方案

2. 有效沟**程及环节

信息发送、接收、反馈

有效发送的技巧

现场演示：沟而不通的后果给我们带来的启事

3. 认识你的沟通对象

与上级沟通的原则

与各种性格的领导打交道技巧

跨部门的沟通技巧

游戏

二、行政管理人员办公室事务管理

1. 后勤管理（前台、车辆、食堂、清洁）

2. 办公室设备管理（电话、传真、复印机、电脑）

3. 员工安全和保密工作

4. 公共关系管理

全景案例

三、事物性项目性工作的组织管理

1. 事务工作有哪些

2. 学会列事务清单

3. 用项目计划管理工作

沙盘演练

四、课程分享：我学到了什么？

上课地址：普宁流沙大道西海关对面二楼