

普宁秘书、助理和行政人员技能提升训练营

产品名称	普宁秘书、助理和行政人员技能提升训练营
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

培训方式：案例分享、实务分析、互动讨论、视频演示、培训游戏等

培训对象：企业各级行政管理人员、各级助理和秘书、办公室主任、前台人员等。

培训引言：您是秘书、助理、行政管理者，是领导“身边”的人；你是企业前台人员，是客户了解企业的窗口，您是否对以下问题感到困惑：

- 1、同样的工作机遇，同样的发展平台，为什么有的人能在很短的时间里平步青云，成为领导的得力助手，成为企业不轻易被取代的人，而有的人付出不少，却不能被领导认可？
- 2、想成为领导的得力助手，却不知道如何才能做得好？
- 3、看着领导每日的繁忙，想辅助他做更多的工作，却不知从何下手？
- 4、面对领导，不知道自己在领导心目中的价值是多少？
- 5、领导交办的工作，努力去做了，但为什么结果与领导的要求差距甚远，领导不满意呢？
- 6、工作中总是被动，想主动却缺乏清晰的努力方向？对后勤工作缺乏基本的理论支持？
- 7、辅助领导的工作，很多时候不知道如何去行使权利；碰到“难缠”的下属，不知道如何奠定自己的“领导”地位？领导催办的工作，对方总是拖延，自己却无力解决？
- 8、与领导工作中积累的各种社会资源，却不知道如何去利用？如何把握和领导的距离，心中没底？
- 9、对公司的“潜”规则，不知该如何应对？
- 10、对领导交办的文书工作，却不知如何把握其权重？

- 11、礼仪看似微不足道，如何认知其重要性？
- 12、在所从事的工作中总是被动行事，如何才能主动掌握工作节奏？
- 13、想努力提升工作的效益，但却不知从何处下手？
- 14、不明确自己未来职业发展方向是什么？

诸如以上的问题，都是每个行政管理者在工作中感到困惑的，如何把握正确方向从而迅速提升自身职业素养，成了行政管理者的亟待解决的问题。

课程背景：在现代企业面临的竞争日益激烈，企业对行政管理水平要求也越来越高，同时对行政管理人员的素质也提出更高的要求，行政管理人员没有受过系统的知识和技能的训练，仅凭自我认知是无法站在全局的视野做好行政管理工作的；很多时候想为领导做得更多，却总是被动地顾此失彼完成一些事务性的工作，很难“想领导所想，急领导所急”，成为领导不可或缺的得力助手；经常听到公司领导下属抱怨行政管理工作不到位，而从事行政管理工作的人士，整天忙得晕头转向，却只有苦劳没有功劳，不知如何让行政管理工作变得更有效率，更好地体现自己的职业价值；想快速提升自身的行政管理能力，又苦于没有专项的培训课程；为此，我们特别为存在上述行政管理工作困扰的人士量身定做了本次课程，通过两天的集中训练，全方位提升行政管理工作的认知水平，快速掌握提升行政管理工的各项能力的方法和技巧；——新形势下需要五星级的行政管理者，具备“调频”能力，本课程将教您如何掌握“调频”技巧，学习快速“懂”领导的方法，具备调整与领导一个“频道”上进行沟通的能力，真正成为领导的得力干将。

- 课程收益：
- 明确各级行政管理人员的职业发展方向
 - 岗位认知，职责明确；
 - 明确行政管理工作必须掌握的各种知识；
 - 学会奠定非领导的“领导”地位；
 - 运用流程化管理技能提升行政管理工作水平；
 - 有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率；
 - 规范文档管理为企业运营发挥重要作用；
 - 提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力；
 - 学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧；
 - 了解作为一个前台行政人员所需具备的职业形象与商务接待的内涵；
 - 掌握沟通的基本步骤，学习沟通的基本方法，了解沟通的基本原则，以其提高人际沟通技巧。
 - 学习方法，成为五星级秘书/助理的能力及方法

课程大纲：职业素养篇

一、行政人员（秘书/助理）的职业特性与素质要求

- 1、准确自我定位 初级：事务性文员 中级：事务性文员 + 协助管理 独立管理 + 事务处理
——视频：为什么不提拔我？ ——现场演示：“用什么方式说话，永远比说什么更重要”
- 2、人员的胜任素质 如何提升秘书/助理/前台人员的素质 与一般的差异——修炼良好心态
——案例分析：对待岗位的三种不同观点的人，命运怎么就这么不一样呢？

认为：初级秘书、文员不就是端茶倒水，就是个“万金油”角色；

第二种认为吃年轻饭，混日子；第三种可是个有心人，知道脚下的路该怎么走，剖析她的成功路是怎么走的。 如何理解五星级的秘书/助理——案例：老板眼中的五星级秘书/助理

二、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/前台人员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

你知道您是几号性格的人吗？你不能在困惑了，结束一直“茫、盲、忙”的状态

——建议寻找通过20%的努力就能到达80%的效果的领域发展

——视频：同样的事情为什么我就做不好？

三、秘书/助理职场礼仪规范

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：为什么不录用我，我错在哪呢？

2、基本职场礼仪

办公室礼仪

待礼仪——形体仪态的训练 站姿—体态美的起点 坐姿—高雅仪态的展示 走姿—动态美的展示
表情—内心世界的窗口：目光、笑容

接待礼仪

电话礼仪与应对技巧——现场演示：如何着装让我更优雅和自信

四、办公场所5S管理

5S的概念 推行5S的重要性

如何做好办公室的整理、整顿、清洁、清扫工作

长期有效地推动5S工作的注意事项和操作方法

——现场模拟：算一算人生有多少年在工作？良好的环境对我们有多重要，教会你5分钟快速掌握5S技巧
职业形象塑造，不是您个人的事，常听到这样的话，看到您就看到了您领导的品味。责任重大
从改变自己开始吧！——案例：为什么有需求，见了我后需求就没有了 第二部分、工作技能篇

一、时间管理及工作统筹技巧

时间管理的误区

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

时间管理小窍门

办公室接待与电话处理

上级的时间管理与安排

自我情绪控制与压力管理

上司出差日程管理与工作计划 案例：如何管理上司的时间——帮领导做计划的技巧
——小组讨论：“你的工作是怎么安排的？”如何管理你好你的时间，让自己活出精彩？
案例：从种树任务分析您解决问题的思路——做正确的事，不仅是把事做对 大家认为是否能在3年时间内，获得15年的工作经验？其实是可能的，老师亲身经历和大家共享时间管理的秘诀

二、会务组织与管理

成功组织会议的技巧

组织阶段的工作：——会前准备——会中协助——会后整理

会议座次安排的学问——练习：小组讨论：如何协助召开公司例会
——案例：如何应对会议中的“漏洞”？现场模拟：会议记录及纪要训练

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 ——案例：李秘书的返工引起的深思

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：请示/报告混为一体

撰写初稿练习：通知/报告/总结三种具体文体的大纲如何写

现场研讨：领导公文文种混淆（关于……请示报告），您是知道领导错了，您如何提出来？

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：通过“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 ——案例：如果是你该怎么说？
为想当然认为他的想法就是我的想法所付出的代价

2、有效沟通过程及环节

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

与客户沟通 ——游戏：究竟是谁的错？研讨九型人格学问——教您认识自己和他人的工具

——只有“懂领导”才能帮领导

二、行政管理人员办公室事务管

后勤管理（前台、车辆、食堂、清洁）

办公室设备管理（电话、传真、复印机、电脑）

员工安全和保密工作

公共关系管理 全景案例：某公司年度大型庆典活动策划始末

——案例：如何应对车辆管理的“漏洞”？

三、事物性项目性工作的组织管理

事务工作有哪些

学会列事务清单

用项目计划管理工作 ——沙盘演练：如何设计大型接待计划并实施

五、课程分享：我学到了什么？

丽庭教育-全国连锁培训机构

丽庭教育品牌，设置教育网点：分别有普宁汽车总站对面是丽庭教育，普宁市大学路红绿灯处，佛山地区也有一个网点，面向全国扩展。加盟

丽庭教育设置的课程主要于设计为主培训，有室内设计，平面设计，淘宝美工，文秘，美术绘画等。

上课地址：普宁流沙大道西海关对面二楼

0663+3890090

相关产品：办公自动化培训, 文秘培训普宁电脑培训学校