

高级秘书、助理和行政人员技能提高训练营

| | |
|------|-----------------------------------|
| 产品名称 | 高级秘书、助理和行政人员技能提高训练营 |
| 公司名称 | 深圳市万伯智业文化传播有限公司 |
| 价格 | 3200.00/2天 |
| 规格参数 | 品牌:万伯智业 型号:文秘行政 |
| 公司地址 | 深圳市南山区南山街道南山大道1092号亿利达大厦3栋B3-820室 |
| 联系电话 | 18718478067 |

产品详情

【举办时间】

2016年03月12-13日深圳 2016年03月25-26日上海 2016年04月15-16日北京

2016年05月14-15日深圳 2016年05月27-28日上海 2016年06月17-18日北京

2016年07月02-03日深圳 2016年07月15-16日上海 2016年08月12-13日北京

2016年08月27-28日深圳 2016年09月09-10日上海 2016年09月23-24日北京

2016年10月22-23日深圳 2016年10月28-29日上海 2016年11月11-12日北京

2016年11月26-27日深圳 2016年12月09-10日上海 2016年12月16-17日北京

2017年01月14-15日深圳

【培训费用】

3200元/二天（含二天中餐、指定PDF版本教材、茶点）

【授课方式】

内容讲述、案例分析、游戏互动、讨论点评、情景演练

【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

【认证费用】

中级600元/人;高级800元/人(参加认证考试的学员须交纳此费用，不参加认证考试的学员无须交纳)

【备注】

1. 凡参加认证的学员，在培训结束参加考试合格者由<<国际职业认证标准联合会>>颁发<<中级职业秘书或高级职业秘书>>国际国内中英文版双职业资格证书，（国际国内认证 / 全球通行 / 社会认可 / 官方网上查询）；
2. 凡参加认证的学员须课前准备大一寸红底或蓝底数码电子版照片；
3. 课程结束后20个工作日内将证书快递寄给学员；

【课程内容】

学习目录

第一部分 职业素养篇 5

- 一、行政人员（秘书/助理）的职业特性与素质要求 5
- 二、职业生涯规划 5
- 三、秘书/助理职场礼仪规范 6
- 四、办公场所5S管理 6

第二部分 工作技能篇 6

- 一、时间管理及工作统筹技巧 6
- 二、会务组织与管理 7
- 三、信息、文档管理与运用 7
- 四、行政公文写作技巧与处理实务 7

第三部分 统筹管理篇 8

- 一、秘书/助理人际沟通与工作协调技巧 8

引言

您是秘书、助理、行政管理者，是领导“身边”的人，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优秀？

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，都是每个秘书/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，成为行政官者亟待解决的问题。

——如何全方位打造五星级秘书 / 行政助理，从优秀到卓越，通过学习我们能找到结果。

课程背景

在现代企业面临的竞争日益激烈的今天，企业对行政管理水平要求也越来越高，同时对行政管理专业的素质也提出更高的要求，行政管理人员没有受过系统的专业知识和技能训练，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，却总是因不懂领导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专业知识；

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；

了解作为一个专业化的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。

学习如何从优秀到卓越的方法，成为五星级秘书/助理的的能力及方法。

课程提纲

第一部分 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

高级：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. 优秀人员的胜任素质

如何提升秘书/助理/前台人员的素质

优秀与一般的差异——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？

第一种人认为：初级秘书、文员不就是端茶倒水，接听电话，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——从优秀到卓越

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. 职业生涯规划的简单步骤

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? 什么是最适合我？

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

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

上级的时间管理与安排

5. 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：“你一天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分享时间管理的秘诀

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：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理

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

四、课程分享：我学到了什么？

讲师简介

高级秘书培训专家：敦平老师

深圳人力资源协会、地产协会、企业家协会特约企业培训专家

深圳工会大学优秀班组长课程特聘讲师

广东深圳职业训练学院特约讲师

深圳万伯智业管理培训签约讲师；

富士康“通用管理课程”“人力资源系列课程”特聘讲师；

敦平老师是一位深圳民企的优秀高层管理者，在企业受大环境影响，许多企业遇到危机，敦平老师临危授命企业高管，在企业资金短缺，市场份额减少的情况下，用切合企业实际的管理方式和科学的管理方法，帮助了多家民企度过难关

由于敦平老师有较强的企业操作实践能力和较好的理论功底，课程案例真实、鲜活且有实用性，更加贴近企业实际，在课堂上将管理理念与实践操作紧密

结合，激情、极强的感染力，现场驾驭能力非常强，赢得学员们的认可。

【 职业履历 】

8年专职教师、2年咨询顾问、10年深圳企业管理经验。在10年企业高管岗位中，分别担任人力资源总监、行政人资副总、物业公司总经理、深圳一家制造企业副总经理等职务，擅长企业团队建设、员工激励、行政统筹、人力资源管理中的选、育、用、留体系课程培训、企业培训师队伍建设，根据多年的授课经验，通过对企业员工及管理者的不断培训、实践、思考，尤其是与学员的互动，在探索中不断完善和改进，逐步形成课堂上最吸引受训人员的是其典型案例分析、互动研讨感悟、精辟总结升华、实务操作练习相结合的培训形式，使得有一定管理实践经验的学员产生豁然开朗、耳目一新的感觉。培训风格深入浅出、条理清晰、课堂气氛轻松，实战性强

【 授课风格 】

案例分析 模拟演练 游戏导入

理论讲解 短片播放 故事调节

【 培训特色 】

针对性：通过对不同企业的了解和研究，制定有针对性、实用性强的课程内容，在备课程内容的同时备好学生。

实操性：案例来源于生活与工作，具有极强的务实操作性，培训后能够确实帮助学员解决实际工作问题。

互动性：通过“问题讨论，实操训练，结果点评、激励游戏以及视频分享”等一系列活动，调动学员的参与积极性，让学员在享受学习过程的同时，自觉的改变自身的不足与观念。

改变性：通过讲解、感悟和演练的培训模式：“理解、感悟

、认同、变化”，让学员们有决心“今天就想改变，和昨天说再见”的良好效果。

【擅长课程】

人力资源管理：

《企业HR的选育用留方法与技巧》

行政管理培训课程：

《行政工作统筹管理实务》

《企业高级秘书、助理职业化技能提升》

客服培训课程：

《卓越客户服务与投诉处理方法与技巧》

管理与自我管理培训课程：

《管理者的管理技能提升训练——如何有效管理80、90后》

《管理者有效情绪控制与压力管理》

《良好的人际关系与有效的沟通技巧—成功的金钥匙》

【曾培训或咨询过的企业有】

电信行业：

中国移动深圳、保定分公司、中移动海南工程公司；山西太原公司；中国移动河北电信；浙江移动通信……

地产业：

贵阳家喻地产；东莞汇景地产；扬州新景详地产；成都乐安居物业；深圳特发物业；深圳国通物业；大连中铁诺德物业……

制造业：

富士康集团（深圳、北京、天津）；深圳市富森供应链管理有限公司；

广东顺德美的集团；方正微电子有限公司；台资德爱电子；深圳九星印刷包装集团有限公司；比克电池；深圳格瑞普电池；中诺电话；中宇元一数码科技有限公司；深圳天基电气；深圳国立智能电力科技有限公司；天基电气；保利协鑫能源控股有限公司；腾邦物流；深圳伟创电器；深圳展辰涂料集团股份有限公司；广州蒂森家用锅炉制造有限公司；东莞贝兰克；德国温泽测量仪器（上海）有限公司；德国温泽测量仪器集团（上海）；昆明制药集团；扬州仪征；亚普汽车备件厂；扬州科进造船厂；柳州五菱汽车；扬州宝宏鞋厂；华润怡宝（深圳、北京）食品饮料公司；扬州永丰余造纸厂；杭州盾安集团；江苏中显集团；约克中国商贸有限公司（美国合作）；柯尼卡美能达；厦门林德叉车（德国）；扬州联博药业；安徽立博药业有限公司、上海欧雅壁纸；上海商先创（德国太阳能）；上海微创医疗器械；阿奇夏米尔机电上海有限公司；柳州富达机械有限公司；一汽大众汽车有限公司；北京爱协林热处理系统；北

京福田汽车；北京华耐家居集团；深圳紫金支点信息技术股份有限公司(金融电子)；上海印刷协会；江阴天力燃气有限公司；珠海纳思达企业管理有限公司.....

其它：

北京万方数据股份有限公司；中海油；中石化；青岛中石油；欧麦奇（苏州）化学有限公司；苏州乐园；天津未来电视；京都天华会计师事务所（北京）；阳开沈北投资有限公司（沈阳）；深圳公安系统；深圳燃气集团；南方电网；佛山中南农业科技有限公司；山西省民航机场集团公司；北京都天华会计师事务所有限公司；深圳腾邦集团；贵州家喻装饰；深圳职业训练学院；山西太原晋商银行；山西太原农村信用社；中信证券集团；广州太极美甲集团；广州海印又一城奥特莱斯广场；广州华鼎担保有限公司；深圳水务集团.....

【客户评价】

1. 虽然短短2天的时间，但是培训内容涵盖了日常我们工作中正待解决的困难、瓶颈，同时让我们自己认识自己，分析自己，规避职业风险，同时老师讲课内容丰富，风趣，幽默，案例丰富，吸引观注，学习。很好！很感谢！

——东莞富之源饲料蛋白开发有限公司 黄晓丹

2. 敦老师的授课内容分类虽是针对高级秘书行政助理岗位，但是感觉在日常工作中对其它的岗位也同样通用，“规避风险”给对方足够的尊重，细化工作计划等，都是在本次工作中得到的收获。

——广汽本田汽车有限公司 王 云

3. 案例分析受益良多，趣味性强，接地气。通过课程更大的收获是对事物的理解，包容和自我心态的改变。

——上海盛灏自动化科技有限公司 项培芳

4. 九型人格的分析，各种类型顾客的应对方式，非常实用。通过课程对自我的认识加深，掌握了一些实操的方法

——百丽鞋业（上海）有限公司 傅 瑜

5. 用实例讲解决问题的方法，微笑的作用和训练的方法。课程实用性强，积极阳光，共鸣的感觉补我的短板，沟通的重要性，同一问题的不同理解导致不同的结果。

——中海壳牌石油化工有限公司 谢雯新

6. 老师的个人魅力与自身的实践经验都非常的强，通过学习，了解到工作中的职场规则，弄懂了自己工作中无法解决的问题，特别是规避风险这一点对我的影响较为深刻。

——广东喜之郎集团有限公司 陈银坤

7. 1.主动服务意识，服务观念的培养 2.心态 习惯的培养 3.“微笑”服务的训练 4.投诉处理流程明确了在今后的工作当中应当提升注意的方面，相信会更利于以后的服务工作。

——河南省新乡医学院第三附属医院 寇振芳

8. 现场投诉案例演练很真实精彩，很喜欢老师的授课方式，学到很多客服的技巧，在以后的工作中会起

到非常重要的作用。

——河南省数字证书有限责任公司 黄小平

9. 举例分析，分组讨论，加深了对课程的印象，在轻松的气氛中，学到实用的东西。

——华升富仕达电梯 包蕾

电话：18718478067

咨询QQ：617680202

注意：

请QQ索取报名表，将报名表填写完整，E-mail：617680202@qq.com至我方即可。我方收到报名表后，将以电话、传真或E-mail等方式确认收到报名表。

请在培训之前三个工作日内将报名表回传,课前一周另行发送详细会务安排

本课程可针对企业需求，上门服务，组织内训，欢迎咨询。

请参会学员准备一盒名片,以便学员间交流学习。

请准备几个工作中遇到的问题以便进行讨论。

此表所填信息仅用于招生工作，对所填写的客户信息，我司严格保密，如需参加请填写回传给我们，以便及时为您安排会务并发确认函，谢谢支持！