

## 高级秘书、助理和行政人员技能提高训练营

### 课程目标

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

### 课程大纲

#### 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? 你不能再困惑了, 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

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

### 三、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

**重点演练：通知、请示、会议纪要**

★ 案例分享：请示/报告混为一体

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）

如何进行办公室的摆放

突发事件处理

★ 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”？

### 讲师介绍：敦平老师

- 敦平老师行政方面的著作有：《行政办公与总务后勤实用工具大全》
- 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
- 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

## 曾经培训过的公司:

### 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.....

### 授课形式:

知识讲解、案例演示讲解、实战演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。