



# <高级文秘/行政助理职业技能培训> 系列课程推介大纲

李大志  
海纳百川, 取则行远



# 课程体系说明



- 1. 本课程由 1 2 门独立的课程组成，分为“素养”和“技能”两个小体系，见下图.
- 2. 每门课程课时 3 — 6 小时（半天或一天）
- 3. 各门课程可以自由组合又独立成章
- 4. 简讲，可以作为 2 天的培训课程；详讲，可以作为 6 — 1 2 天的培训项目



# 高级文秘/行政助理职业技能培训课程体系

## 素养篇

<行政文秘人员的角色认知>

<行政文秘人员的高效沟通>

<行政文秘人员的礼仪规范>

<行政文秘人员的时间管理>

<行政文秘人员的职业素养>

<行政文秘人员的科学工作方法>

## 技能篇

<现代企业文书写作技巧>

<现代办公设备应用技巧>

< 办公室文档管理技巧>

<5S办公室现场管理技巧>

<高效会议管理技巧>

<专业商务演讲技巧>



# < 行政文秘人员的角色认知 >

李大志

海纳百川管理咨询有限公司





# 课程大纲

- (一) 行政文秘人员角色认知
- (二) 办公室日常工作技巧
- (三) 办公室工作语言“规范”
- (四) 与上司沟通的技巧
- (五) 公务接待的技巧
- (六) 行政文秘人员的职业形象



高级文秘职业技能培训课程



# <科学的工作方法>

李大志

海纳百川管理咨询有限公司



# 课程大纲



- 认识自己
- 迈向成功三要素
- 科学工作六步骤
- 职业发展的境界



# 一.认识自己



- 发现你的优势
- 了解你的职务
- 系统化你的资源
- 挑战你的工作





## 二.迈向成功三要素



- Success is 成功是
- Progressive 逐步的
- Realisation of 实现
- Worthwhile 有价值的
- Pre-determined 事先决定的
- Personal 个人的
- Goals 目标



# 三.科学工作六步骤



- 1.明确目标
- 2.分析信息
- 3.合理决策
- 4.制定计划
- 5.执行工作
- 6.评估提升



## 四.职业发展境界



- 心态是人的情和意志的控制塔,决定了行为的方向与量.
- 积极的心态决定了成功的85%

“夕阳无限好,只是近黄昏”

“但得夕阳无限好,何许惆怅近黄昏”





确立新目标,激发热情  
开辟一条新路径,拥有一份新生活  
把握成功良机,大胆放手一博

由内致外全面改造自己,增加自身的附加值  
激发生命潜能,一步步积累业绩  
终身学习,提升实力,脱颖而出



高级文秘职业技能培训课程



# <行政文秘人员的礼仪规范>

李大志

海纳百川管理咨询有限公司



礼仪的概念

办公礼仪

个人修养

谋面礼仪

个人形象

餐饮礼仪

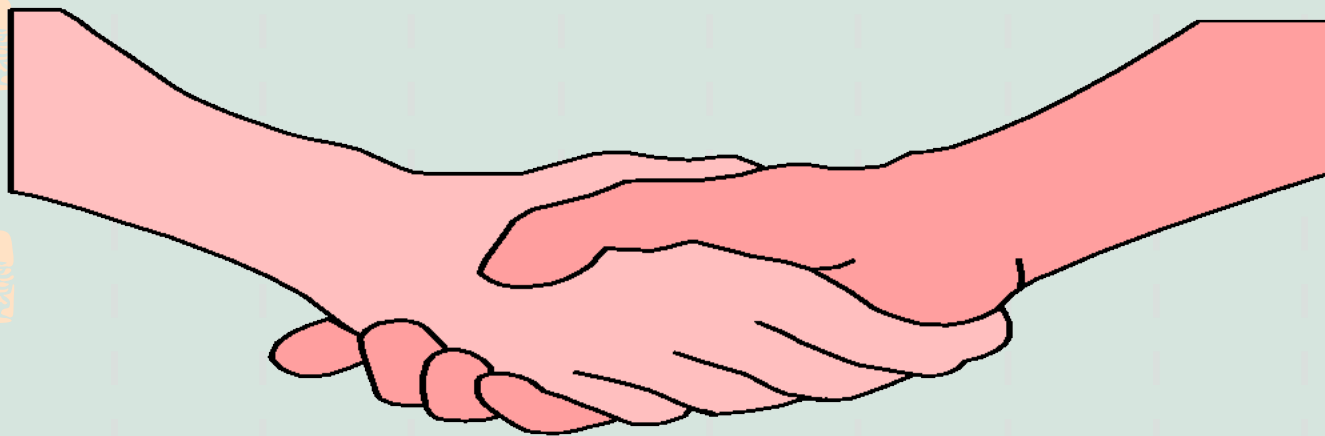
电话礼仪

其它常见礼仪

# 礼仪的定义



- 礼仪是一种典章、制度，包括人的仪表、仪态、礼节等，用以规范人的行为、举止，调整人与人之间的关系。





- **孔子曰：**不学礼，无以立。
- **孟子曰：**君子以仁存心，以礼存心。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之，敬人者，人恒敬之。
- **祥子曰：**油多不坏菜，礼多人不怪

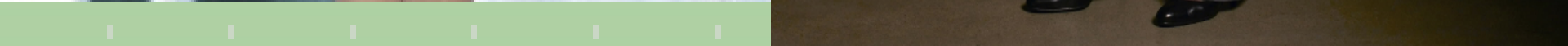


美卓服饰有限公司 (九亭分公司)

上海美卓服饰有限公司

[www.168ec.com](http://www.168ec.com)  
alibaba.com.cn





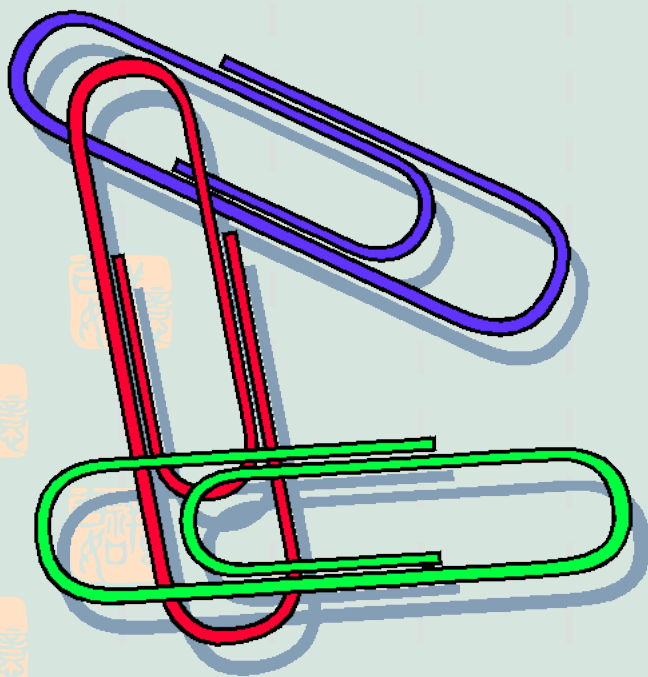




1991 2000 2010 2020 JUNE 1



# 办公礼仪



- 办公环境
- 办公礼仪
- 外出礼仪



## 正确使用公司的物品和设备，提高工作效率

公司的物品不能野蛮对待，挪为私用。

借用他人或公司的东西，使用后及时送还或归放原处。

工作台上不能摆放与工作无关的物品。

及时清理、整理帐簿和文件、对墨水瓶、印章盒等盖子使用后及时关闭。

公司内以职务称呼上司；同事、客户间以先生、小姐等相称。

未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等。

**引导** 要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人

**引见** 办公室工作人员引见、介绍

## 热情

**退出** 介绍完毕退出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

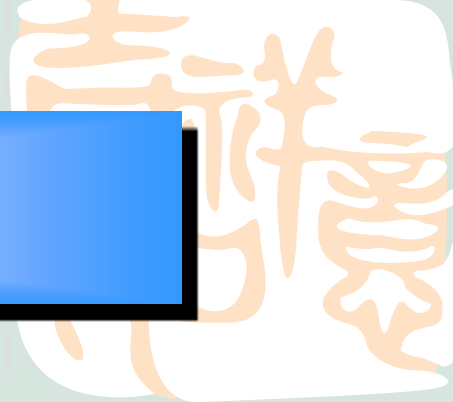
**介绍** 将职位低、年纪轻的介绍给职位高、年纪大的；把男同志介绍给女同志；如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。

**忌**

闷头行走  
扣门声大  
手指指划

# 餐饮礼仪简介

中餐礼仪  
西餐礼仪



# 西餐餐位

吉祥如意



福

福

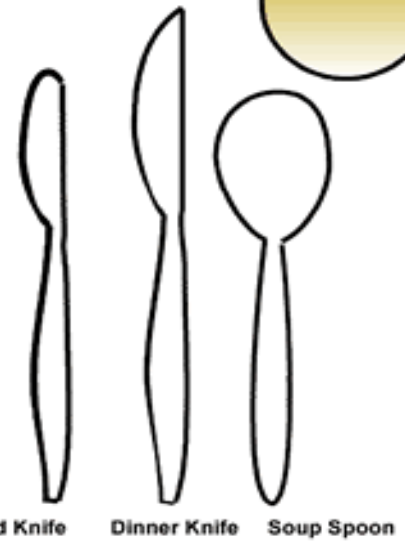
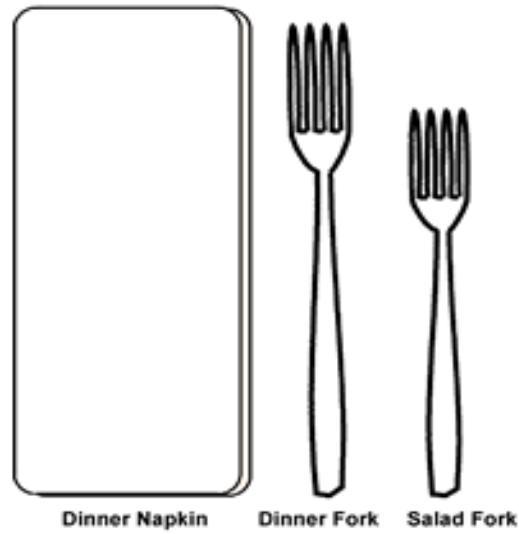
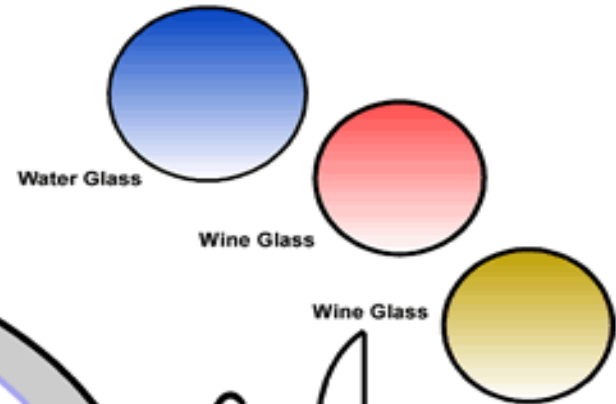
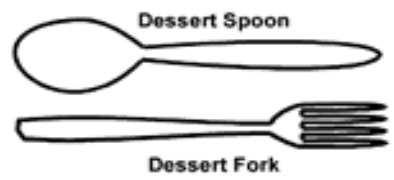
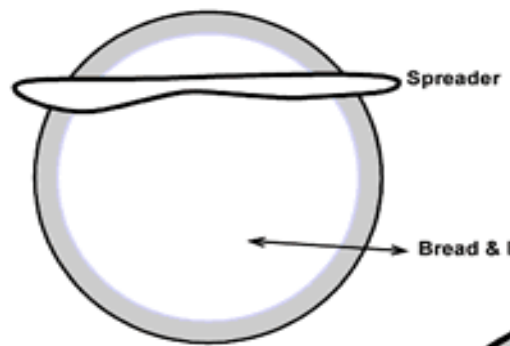
吉祥如意





# Formal Table Setting

Manners International - <http://www.mannersinternational.com>



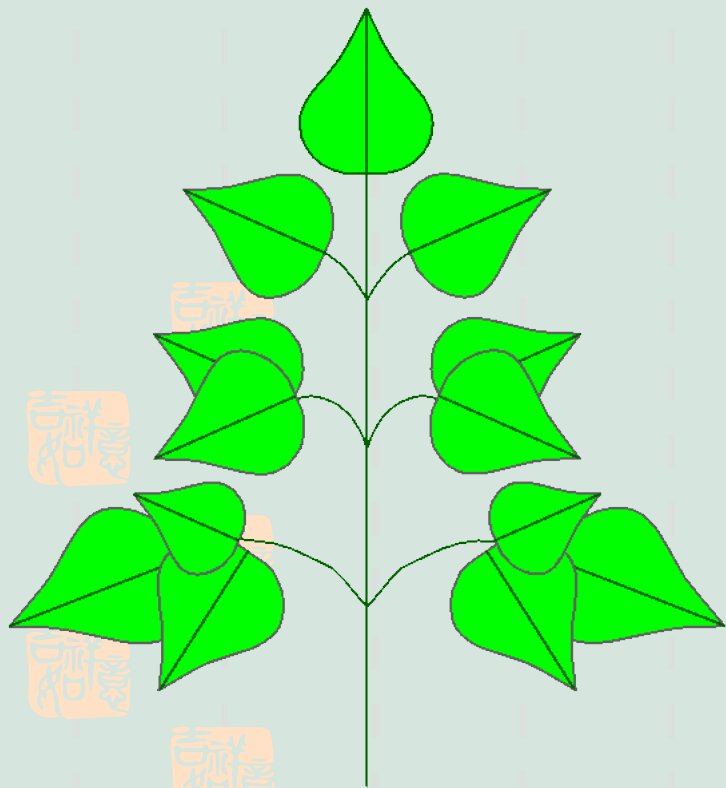
# 行动计划



勿以善小而不为，  
勿以恶小而为之。

天下大事必成于细

天下难事必成于毅



高级文秘职业技能培训课程



# <行政文秘人员的时间管理>



李大志

海纳百川管理咨询有限公司



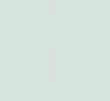
- 知道什么是时间管理
- 知道时间管理都能帮自己什么忙
- 知道从哪些地方入手管理时间

❖ 孔子

——“逝者如斯夫，不舍昼夜。”

❖ 莎士比亚

——“时间的无声的脚步，是不会因为我们有  
许多事情  
要处理而稍停片刻。”



高级文秘职业技能培训课程



# <行政文秘人员的高效沟通>

李大志

海纳百川管理咨询有限公司





- 知道沟通基本原理、目的、障碍与功能。
- 了解自己的沟通风格，并学习如何利用自己的沟通风格与不同的办公室人群进行有效的沟通。



- 锻炼倾听技能与运用沟通润滑工具。



# 课程大纲



- 什么是沟通
- 沟通之前的热身活动
- 行政办公的沟通技巧



高级文秘职业技能培训课程



# <行政文秘人员的职业素养>

李大志

海纳百川管理咨询有限公司





以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/778041035037006072>