

高阶秘书与行政的职场攻略

课程目标

- 理解秘书/行政在工作中的职责及自身的意义和重要性
- 个人的形象也是代表公司的形象，明确秘书所要具备的个人影响力
- 掌握与上司、同事及客户高效沟通的方法和技巧，将工作信息及时、有效的与其他部门、同事共享
- 通过案例研讨、小组活动等多种互动方式，使学员能够将所学当场进行实战模拟，加深理解

课程对象

企业秘书等行政人员

课程大纲

第一章：秘书/行政的职责及职业发展

- 什么是秘书
- 案例分析：秘书/行政在工作中容易陷入的误区
- 案例分析：秘书的职责
- 秘书/行政工作的意义和重要性
- 秘书/行政的职业生涯发展及必备素质和能力

第二章：秘书/行政的个人影响力圈

- 什么是影响力
- 个人影响力对于推进秘书/行政工作的重要性
- 秘书的个人影响力
 - 自我测试：了解个人的影响力水平
 - 外在影响力
 - 内在影响力
 - 小组讨论：如何打造个人影响力
- 基于个人影响力的高效沟通
 - 工作关系网络的建立
 - 如何衡量沟通的有效性
 - 秘书/行政如何经营个人的信任账户
 - 工作信息的有效传递
 - 与上司的高效沟通 ◊ 主动推动、做上司的得力助手
 - ◊ 接受指示的要点5W3H
 - ◊ 工作汇报的要点
 - ◊ 把握汇报的时机
- 与同事、客户等的高效沟通 ◊ 因人而异、培养“柔软性”
- ◊ 跨部门沟通中经常遇到的困难与挑战
- ◊ 多种沟通方式的有效使用
- ◊ 书面沟通的方法和要点
- 与下属（后辈）的沟通 ◊ 培养下属（后辈）是高级秘书的重要职责

- ◇ 分析下属的工作能力与意愿
- ◇ 对下属的指导与激励

- 秘书的情商修炼与自我管理
 - 秘书/行政在工作中常见的负面情绪
 - DISC测试：了解个人的行为及沟通习惯、情绪习惯等
 - 练习：情绪及压力管理的方法

第三章：高级秘书必备技能

- 演讲与表达的能力
- 商务写作的能力
- 分析与解决问题的能力
- 项目管理的能力

答疑/结束

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。