

秘书与助理培训

培训日程Agenda



- ⌘ 自我职业认知与发展前景规划
- ⌘ 时间管理与工作效率的提高
- ⌘ 提升沟通技巧，建立共同的沟通平台
- ⌘ 行动计划

自我介绍



⌘ Who am I?

⌘ What's my job?

⌘ My expectation/challenge?

男女性别的差异

⌘ 男性：攻击性，独立性，竞争性，喜欢冒险.....

⌘ 女性：喜欢聊天，机敏圆滑，温和，善解人意，安静.....

男女性别的差异



- ⌘ 男性：情绪稳定，自信，善决断，临危不惧.....
- ⌘ 女性：推理能力较差，好嫉妒.....

种豆得豆，种瓜得瓜

⌘ 种下思想，收获行动

⌘ 种下行动，收获习惯

⌘ 种下习惯，收获性格

⌘ 种下性格，收获前途

把握机会，发展自己



- ⌘ 全面了解你的企业
- ⌘ 提高你的技能
- ⌘ 抓住变革机会

人才发展所需的三种能力

- ⌘ 专业技能
- ⌘ 策略技能
- ⌘ 行为技能

技能要求



职务

案例分析



一天，某公司经理突然收到一封非常无礼的信，信是由一位与公司交往很深的代理商写来的。

经理怒气冲冲地把秘书叫到自己的办公室，让秘书记录自己口述的回信：我没有想到会收到你这样的来信，尽管我们之间已有那么长时间的往来，但事到如今，我不得不中止我们之间的一切交易，并且按照惯例，我要将这件事公之于众！

秘书的角色定位

- ⌘ 地位的从属性
- ⌘ 作用的辅助性

If you are General Manager,

你认为作为秘书五点最重要的要求是什么？

计划与时间的管理

⌘ Fail to plan is planning to fail
不做计划就等于为失败做计划

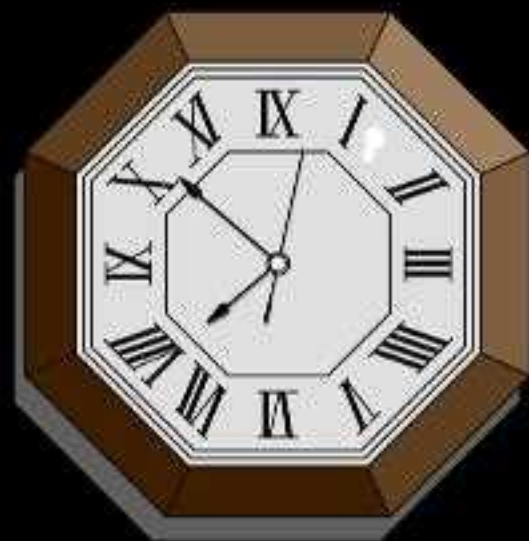
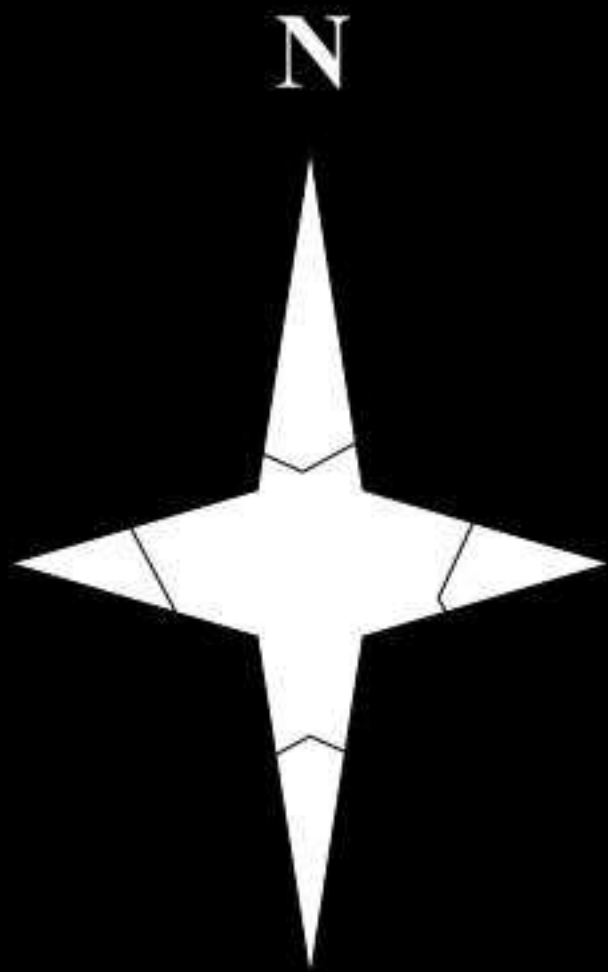
⌘ “仅仅忙碌是不够的，问题在于我们在忙些什么？”

——梭罗

计划与时间管理

- ⌘ 理解时间管理的意义
- ⌘ 了解紧要与重要的概念
- ⌘ 向文件管理要时间
- ⌘ 收集与处理信息

时钟+罗盘



紧要与重要



影响时间的十项因素！

- ⌘ 桌面杂乱无章/找不到东西
- ⌘ 缺乏优先/目标
- ⌘ 优先顺序不明确/危机管理
- ⌘ 贪多嚼不烂
- ⌘ 无效授权
- ⌘ 缺乏自律/拖延
- ⌘ 电话打扰
- ⌘ 不速之客
- ⌘ 不会说“不”
- ⌘ 会议

4 D 原则



- ⌘ Do it now 马上就做
- ⌘ Do it later 以后再做
- ⌘ Delegate 授权
- ⌘ Don't do it 不做

整理你的办公室

- y 保持你的办公桌整洁，仅把正在处理的工作放在手边。
- y 注意每天整理，而不要留到明天早上。
- y 建立一套文件系统，适应你自己、你的经理和你的业务；每过几个月就回顾这个系统。
- y 定期检查你的文件，仅仅保留你需要的文件，扔掉你不再需要的文件。
- y 为无法正确归档的文件，设立一个“其它”文件夹。

计划的杠杆原理



⌘ 帕累托原理

⌘ 巅峰期

⌘ 每天十五分钟

大脑图



接听/拨打电话

⌘ Taking Phone Calls

- y 学会使用“转接”功能
- y 学会说“是”，当对方问及“现在是否不方便接听”
- y 记住自己的承诺，给对方回电话
- y 不要问一些细节性的问题，除非你真的需要
- y 运用4D原则

⌘ Making Phone Calls

- y 确认你已经准备好了，把要讨论的事写下来，很清楚、简洁地表达自己的意图
- y 集中起来拨打电话
- y 不要把困难或紧急的电话放在最后
- y 介绍你自己
- y 利用等待的时间

管理其他人的时间

⌘ 同事

- y 珍惜、尊重他人的时间
- y 团队工作，确定合理的工作期限及跟进方法
- y 遵守对时间的承诺
- y 有效地管理项目进展
- y 确保你明确地表达了你的目的
- y 到他的办公室去
- y 有效地沟通

⌘ 经理

- y 熟悉经理的工作习惯并努力适应
- y 让经理了解你的工作状况
- y 让经理授权给你
- y 守时
- y 一次带几件事找经理
- y 时间是最民主的
- y 有效地沟通

信息的收集与处理



⌘ 时间上—4D原则

⌘ 形式上—二次加工

⌘ 内容上—收与放

⌘ 渠道上—多元化

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/436121154140010103>