

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG ĐỒNG THÁP**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ THƯ KÝ

NGÀNH, NGHỀ: VĂN THƯ LƯU TRỮ

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 323/QĐ-CDCTĐ ngày 06 tháng 8 năm 2019
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp)*

Đồng Tháp, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Hiện nay, khi nền kinh tế Việt Nam phát triển, hội nhập với quốc tế một cách sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực thì nhiều cơ quan/doanh nghiệp rất cần đến vị trí lao động giúp việc cho các nhà lãnh đạo. Đó là vị trí “thư ký”, người giúp việc trực tiếp cho các nhà lãnh đạo. Cũng không hẳn rằng trước đây không có vị trí lao động này trong các cơ quan/doanh nghiệp, nhưng vị trí “thư ký” ngày này (đặc biệt trong khối doanh nghiệp) thì có sự khác biệt rất lớn về phẩm chất đạo đức, về trình độ, về kỹ năng nghề nghiệp, tác phong lao động và sự tư duy trong lao động.

Phạm vi nghiệp vụ của người thư ký khá rộng, không chỉ bao gồm các nghiệp vụ hành chính văn phòng mà còn có những yêu cầu về công tác tài chính, kế toán, quản trị, thống kê, lễ tân đối ngoại, nghiệp vụ về kinh tế-thương mại...

Tập tài liệu này cung cấp một phần nhỏ kiến thức, kỹ năng về người thư ký lãnh đạo, giúp học sinh chuyên ngành Văn thư lưu trữ có những hiểu biết nhất định về vị trí lao động này để có thể thực hiện được các yêu cầu công việc trong tương lai tại các cơ quan/doanh nghiệp

Giáo trình bao gồm 5 chương:

Chương 1: Tổng quan về thư ký

Chương 2: Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo.

Chương 3: Xây dựng và quản lý chương trình kế hoạch

Chương 4: Tổ chức các cuộc họp, hội thảo và chuyển công tác của lãnh đạo

Chương 5: Tiếp đãi khách và các nghiệp vụ giao tiếp hành chính cơ bản.

Mặc dù đã rất cố gắng trong quá trình biên soạn giáo trình, nhưng việc biên soạn chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến quý báu của các bạn đọc và quý đồng nghiệp để giáo trình được hoàn thiện tốt hơn trong các lần xuất bản sau. Xin trân trọng cảm ơn.

TP Cao Lãnh, ngày 15 tháng 9 năm 2019

Chủ biên

ThS. Nguyễn Thị Kim Hương

MỤC LỤC



Trang

Lời giới thiệu

Mục lục

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THƯ KÝ 2

1. Khái niệm, vị trí của người thư ký

1.1. Khái niệm..... 2

1.2. Vị trí của người thư ký trong doanh nghiệp..... 2

2. Nhiệm vụ của người thư ký

2.1. Đảm bảo thông tin phục vụ lãnh đạo 5

2.2. Soạn thảo và quản lý văn bản tài liệu 8

2.3. Về tổ chức công việc 9

2.4. Các nhiệm vụ khác 10

3. Yêu cầu đối với thư ký

3.1. Về chuyên môn nghiệp vụ 12

3.2. Về phẩm chất đạo đức 12

3.3. Về kiến thức xã hội 13

4. Kỹ năng người thư ký

4.1. Kỹ năng nghề nghiệp 17

4.2. Kỹ năng bổ trợ khác 19

CHƯƠNG 2: NGHIỆP VỤ CHUẨN BỊ CUNG CẤP THÔNG TIN CHO HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ CỦA LÃNH ĐẠO 20

1. Thông tin và thông tin trong hoạt động quản lý

1.1. Khái niệm 20

1.2. Vai trò của việc cung cấp thông tin cho lãnh đạo 20

1.3. Phân loại thông tin cho hoạt động quản lý lãnh đạo 21

1.4. Yêu cầu của thông tin trong hoạt động quản lý 21

2. Quy trình chuẩn bị, xử lý, cung cấp thông tin phục vụ lãnh đạo 21

2.1. Yêu cầu chung đối với thư ký trong việc cung cấp thông tin cho lãnh đạo

2.2. Quy trình chuẩn bị, xử lý, cung cấp thông tin phục vụ lãnh đạo

3. Các biện pháp chuẩn bị thu thập, xử lý thông tin

3.1. Các biện pháp thu thập thông tin hiệu quả	23
3.2. Kỹ năng xử lý thông tin.....	23

TaiLieu.vn

CHƯƠNG 3: NGHIỆP VỤ XÂY DỰNG VÀ QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH KẾ HOẠCH24

1. Khái quát chung về kế hoạch làm việc của lãnh đạo

1.1. Kế hoạch làm việc của lãnh đạo24

1.2. Vai trò của kế hoạch làm việc của lãnh đạo25

1.3. Các căn cứ để xây dựng kế hoạch của lãnh đạo25

2. Nội dung cơ bản của kế hoạch lãnh đạo

2.1. Xác định được công việc27

2.2. Địa điểm thực hiện28

2.3. Thời gian thực hiện29

2.4. Xác định thành phần tham gia30

2.5. Các vấn đề khác cần chuẩn bị30

3. Xây dựng kế hoạch công tác của lãnh đạo

3.1. Đặc điểm kế hoạch công tác của lãnh đạo32

3.2. Phương pháp xây dựng kế hoạch làm việc của lãnh đạo32

4. Quản lý kế hoạch của lãnh đạo 33

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI THẢO VÀ CHUYẾN CÔNG TÁC CỦA LÃNH ĐẠO

1. Tổ chức các cuộc họp, hội thảo

1.1. Giai đoạn chuẩn bị cho các cuộc họp, hội thảo 34

1.2. Công việc trong thời gian diễn ra các cuộc họp, hội thảo 35

1.3. Công việc của người thư ký sau khi cuộc họp, hội thảo kết thúc37

2. Tổ chức chuyến công tác cho lãnh đạo

2.1. Mục đích yêu cầu chuyến công tác của lãnh đạo 39

2.2. Lập kế hoạch của chuyến công tác39

3. Trách nhiệm của người thư ký khi tổ chức chuyến công tác

3.1. Trách nhiệm trong lúc lãnh đạo đi công tác 41

3.2. Trách nhiệm sau khi lãnh đạo đi công tác về	
--	--

42

CHƯƠNG 5: TIẾP KHÁCH VÀ CÁC NGHIỆP VỤ GIAO TIẾP HÀNH CHÍNH CƠ BẢN

1. Tiếp khách

1.1. Tiếp khách có lịch hẹn trước	43
---	----

1.2. Tiếp khách không có lịch hẹn	44
---	----

1.3. Tiếp khách nước ngoài	45
----------------------------------	----

1.4. Tiếp khách qua điện thoại	49
--------------------------------------	----

2. Các nghiệp vụ giao tiếp hành chính

2.1. Các hình thức giao tiếp	50
------------------------------------	----

2.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp hành chính	54
--	----

TÀI LIỆU THAM KHẢO	56
---------------------------------	-----------

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: NGHIỆP VỤ THƯ KÝ

Mã môn học: TKT241

Vị trí, tính chất của môn học:

- **Vị trí:** Môn học Nghiệp vụ thư ký thuộc nhóm các môn học cơ sở bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở chương trình trung cấp ngành Văn thư - Lưu trữ. Được học sau khi người học đã học xong các môn Tiếng Việt thực hành, kỹ thuật đánh máy vi tính.
- **Tính chất:** Môn học Nghiệp vụ thư ký là môn học cơ sở bắt buộc để người học có thể bổ sung kiến thức để hoàn thành tốt các môn học chuyên ngành văn thư lưu trữ. Môn học này cung cấp các kiến thức lý luận và kỹ năng về nghiệp vụ của một người thư ký trong văn phòng.

Mục tiêu của môn học:

- **Về kiến thức:** Trình bày các kiến thức cơ bản về chuyên môn nghiệp vụ của một người thư ký; nhiệm vụ, vị trí, trách nhiệm của mình trong việc thực hiện nghề nghiệp. Xây dựng và quản lý chương trình, kế hoạch của cơ quan, lãnh đạo.
- **Về kỹ năng:** Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, tư duy sáng tạo và tính cẩn thận trong công việc. Vận dụng các kiến thức đã học vào nghiên cứu môn học chuyên môn ngành lưu trữ và thư ký để áp dụng có hiệu quả trong thực tiễn.
- **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Người học phải có ý thức tích cực, chủ động trong học tập. Tuân thủ yêu cầu phẩm chất của một người thư ký văn phòng trung thực, chính xác, khoa học, nhạy bén,...

Nội dung của môn học:

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THƯ KÝ

Mã chương: TKT241-01

Mục tiêu:

Chương này giúp người học hiểu được khái quát về nghề thư ký, hiểu được vị trí, vai trò và các yêu cầu kỹ năng của một người thư ký văn phòng.

Nắm được các công việc cơ bản của người thư ký như: quản lý và soạn thảo văn bản, các kỹ năng, phẩm chất đạo đức và các kiến thức xã hội liên quan đến thư ký.

Có ý thức chủ động, tích cực trong quá trình học tập

Nội dung:

1. Khái niệm, vị trí của người thư ký

1.1. Khái niệm

Bất kỳ một cơ quan, công ty, doanh nghiệp (sau đây gọi chung là tổ chức), để giúp việc cho các nhà lãnh đạo cấp cao đều bố trí bộ phận giải quyết các công việc hành chính như thường trực tại văn phòng; lễ tân, giao tiếp, hướng dẫn cho khách và đồng nghiệp; trực điện thoại; tiếp nhận văn bản, đơn, thư; soạn thảo văn bản; kiểm tra email, fax và báo cáo lãnh đạo; giải quyết các thủ tục hành chính liên quan tới lãnh đạo và đồng nghiệp; tổ chức và tham gia tổ chức các hoạt động như họp, hội nghị, chuẩn bị chuyển công tác cho lãnh đạo... Do vị trí làm việc liên quan tới công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo nên người được bố trí vào công việc này là những người được lựa chọn cẩn thận. Họ thường là những người nhã nhặn, lịch sự, nhanh nhẹn, giỏi giao tiếp; am hiểu về hoạt động của tổ chức cũng như các quy định, quy trình thủ tục trong hành chính; có hình thức ưa nhìn, năng động và cầu tiến. Có nhiều quan niệm khác nhau, nhưng tựu trung lại thì thư ký là những người trực tiếp giải quyết những công việc hành chính, giúp việc cho lãnh đạo để họ tập trung vào công tác điều hành tổ chức một cách hiệu quả.

Theo tổ chức thư ký chuyên nghiệp quốc tế (IPS) thì thư ký là người trợ giúp của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng nhận lãnh trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn.

Thư ký văn phòng: là người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc có liên quan đến chuyên môn của văn phòng như quản lý hồ sơ tài liệu; đảm nhận các yêu cầu về thông tin, giao tiếp và tổ chức sắp xếp công việc hàng ngày nhằm hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động của một cơ quan/tổ chức hoặc người lãnh đạo của một cơ quan/tổ chức (TS. Vũ Thị Phụng)

Nghề thư ký: một nghề và xuất hiện ở hầu hết tổ chức (đặc biệt là các doanh nghiệp) vì đơn giản các nhà quản trị cấp cao có quá nhiều việc phải giải quyết, và họ cần có người trợ giúp, giúp việc hàng ngày. Nhiệm vụ của thư ký tương đối rộng và có tính tổng hợp như các công việc liên quan tới thủ tục hành chính; xử lý văn bản, hồ sơ, tài liệu; thu thập và báo cáo thông tin; về lễ tân, giao tiếp; sắp xếp cuộc họp, cuộc làm

việc cho lãnh đạo... Ngoài những công việc nêu trên, người thư ký khi làm việc tại các doanh nghiệp còn hỗ trợ cho hoạt động quản lý - sản xuất – kinh doanh như tham gia vào công tác tuyển dụng lao động; làm việc với các nhà cung cấp, nhà phân phối, khách hàng theo yêu cầu của lãnh đạo, giải quyết các thủ tục liên quan tới xuất nhập khẩu hàng hóa; lo thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động của doanh nghiệp... Trong quá trình làm việc, họ thường xuyên tiếp xúc và giải quyết công việc với các nhà lãnh đạo, với đồng nghiệp và với những cá nhân, tổ chức bên ngoài. Các công việc này đều ảnh hưởng tới hoạt động chung của tổ chức và tới sự chỉ đạo, điều hành và quản lý của lãnh đạo. Chính vì thế, đối với các tổ chức thì việc lựa chọn nhân sự thực hiện công việc này cũng những yêu cầu nhất định về phẩm chất đạo đức, về chuyên môn nghiệp vụ; về hình thức, về khả năng giao tiếp.

Ngày nay, với mô hình các tập đoàn, tổng công ty hay với các doanh nghiệp có quy mô lớn thì ngay trong một đơn vị của doanh nghiệp, do khối lượng công việc lớn thì ngay các phòng ban cũng cần có một thư ký của phòng. Chẳng hạn phòng Kinh doanh của công ty cũng cần một người thường xuyên thường trực tại phòng và giải quyết các công việc như: tiếp nhận các hồ sơ, tài liệu và chuyển cho lãnh đạo phòng và các đồng nghiệp; chuyển giao các văn bản, thông tin theo yêu cầu của trưởng phòng để thực hiện; soạn thảo các văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo và đề nghị hỗ trợ các đồng nghiệp; trực tiếp hướng dẫn đối với khách hàng tới giao dịch hoặc qua điện thoại, qua email; giải quyết các công việc có liên quan tới các phòng ban khác và với bên ngoài; hỗ trợ các đồng nghiệp bằng việc cung cấp thông tin, số liệu một cách nhanh chóng, chính xác... Nhờ có họ mà công việc của phòng được sắp xếp, bố trí ngăn nắp, khoa học; thông tin được truyền đạt hay xử lý nhanh chóng; các công việc hậu cần của phòng được xử lý nhanh chóng góp phần giải quyết nhanh chóng các hợp đồng, dự án hay các nhiệm vụ mà phòng phải thực hiện.

Chính vì thế, thư ký là một công việc, đóng góp không nhỏ vào sự thành công của lãnh đạo và của doanh nghiệp. Người làm công việc này cũng cần nhận thức rõ vị trí của mình và nỗ lực không ngừng để nâng cao hiệu quả công việc, xây dựng niềm tin, uy tín với lãnh đạo, đồng nghiệp và khách hàng.

1.2. Vị trí của người thư ký trong doanh nghiệp

Công tác của người thư ký là một công việc thường xuyên, liên tục, có tính chất giúp việc cho công việc quản lý và điều hành của lãnh đạo và hỗ trợ cho công tác chuyên môn của đồng nghiệp và khách hàng, đối tác. Chức trách của người thư ký là thực hiện tốt các nghiệp vụ hành chính văn phòng, giúp việc cho lãnh đạo và hỗ trợ về mặt thủ tục, giấy tờ, thông tin cho đồng nghiệp ở các đơn vị, phòng ban chuyên môn cũng như các khách hàng, đối tác trong quá trình làm việc. Đồng thời tham mưu cho lãnh đạo trong công tác quản lý tổ chức.

2. Nhiệm vụ của người thư ký

Tùy vào đặc điểm của từng cơ quan, doanh nghiệp và theo phân cấp quản lý thì nhiệm vụ của người thư ký có thể khác nhau. Tuy nhiên, trên thực tế có thể nhận thấy các nhiệm vụ chính của người thư ký tổ chức như sau:

2.1. Đảm bảo thông tin phục vụ lãnh đạo

Nhiệm vụ tổ chức và trợ giúp lãnh đạo điều hành:

- Liên hệ, sắp xếp kế hoạch làm việc của lãnh đạo với đồng nghiệp và với khách. Thông báo, phối hợp với đồng nghiệp chuẩn bị nội dung khi làm việc với lãnh đạo.
- Phối hợp với các đơn vị/phòng ban chuẩn bị đầy đủ thông tin, hồ sơ, tài liệu các buổi làm việc theo yêu cầu của lãnh đạo.
- Sắp xếp, chuẩn bị, đảm bảo các thủ tục cần thiết cho lãnh đạo đi công tác trong và ngoài nước.
- Tổng hợp, báo cáo, cung cấp thông tin theo yêu cầu của lãnh đạo; báo cáo kịp thời cho lãnh đạo các vấn đề phát sinh trong cơ quan/doanh nghiệp.
- Liên hệ, giải quyết các công việc có liên quan tới các cơ quan nhà nước theo yêu cầu của lãnh đạo.
- Thực hiện công tác khác khi được yêu cầu (phiên dịch, ghi biên bản, lễ tân...)

Ngoài các công việc chung, phổ biến trên thì người thư ký còn có trách nhiệm tham gia, hỗ trợ, phối hợp với các phòng ban, cá nhân để thực hiện các nhiệm vụ chung; tham gia vào các hoạt động cụ thể khác theo sự phân công của lãnh đạo.

2.2. Soạn thảo và quản lý văn bản tài liệu

Nhiệm vụ hành chính văn phòng:

- Trực văn phòng lãnh đạo, trực tổng đài điện thoại, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính cho đồng nghiệp; hướng dẫn cho khách hàng tới giao dịch, làm việc với lãnh đạo.
- Tiếp nhận báo chí, công văn, giấy tờ gửi tới chủ lãnh đạo và chuyển giao cho các đơn vị, cá nhân theo thẩm quyền.
- Tiếp nhận các mệnh lệnh, yêu cầu của lãnh đạo và triển khai, thông báo tới các cá nhân, đơn vị để thi hành.
- Soạn thảo, đánh máy các văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo. Tiếp nhận các dự thảo văn bản từ các đơn vị, cá nhân và trình lãnh đạo phê duyệt.
- Thực hiện việc xử lý văn bản đi, văn bản đến, lưu hồ sơ của lãnh đạo.
- Xây dựng (tham gia xây dựng) kế hoạch làm việc của lãnh đạo như lịch công tác tuần, tháng, các kế hoạch chuyên môn khác... Thông báo tới các đơn vị, phòng ban lịch làm việc sau khi lãnh đạo ký duyệt.
- Phối hợp với các đơn vị, bộ phận khác trong việc tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, các sự kiện lớn của cơ quan/doanh nghiệp và có sự tham gia của lãnh đạo.
- Giải quyết các thủ tục hành chính khác theo yêu cầu của lãnh đạo.

2.3. Về tổ chức công việc

Sắp xếp lịch làm việc ở cơ quan

- Sắp xếp lịch làm việc, lịch họp, lịch công tác.
- Tổ chức các cuộc họp, ghi chép và tổng hợp nội dung các cuộc họp để phục vụ việc quản lý điều hành.
- Tổ chức hội ý để nghe các bộ phận hoặc cán bộ báo cáo trực tiếp và ghi ý kiến vào biên bản.
- Ghi ý kiến của lãnh đạo và chuyển ý kiến đó xuống các đơn vị hoặc cá nhân để họ góp ý bằng văn bản.

2.4. Các nhiệm vụ khác

Đón tiếp khách hàng

- Tiếp khách và giải quyết một số công việc trong giới hạn và sự hiểu biết của mình.
- Sắp xếp chỗ đợi cho khách, không để khách đã ngồi chờ một thời gian dài mà không được để ý đến.
- Chuẩn bị phương tiện ghi chép lại thông tin đối với các cuộc họp.
- Chuẩn bị nước giải khát và chú tâm vào cách phục vụ.

Sắp xếp các chuyến đi công tác cho cấp trên

- Phác thảo, soạn lịch trình cho chuyến đi: Mục đích của chuyến đi, các nơi đến, thời gian đi, thời gian đến, các điểm dừng, ...
- Lập bản chương trình hẹn gặp: Ngày, giờ, gặp ai, thuộc tổ chức nào, ở đâu, cần hồ sơ gì (tập hồ sơ số mấy),...
- Đặt vé phương tiện giao thông
- Đặt khách sạn: Cần tìm hiểu kỹ: vị trí, các loại phòng, giá cả, phương thức đặt
- Lập hồ sơ chuyến đi: Tài liệu cho từng cuộc làm việc của lãnh đạo (semi riêng, dán nhãn, đánh số tập hồ sơ,...)
- Tạm ứng và quyết toán chi phí.

3. Yêu cầu đối với thư ký

3.1. Về chuyên môn nghiệp vụ

Thành thạo các nghiệp vụ hành chính văn phòng: Người làm thư ký cần phải hiểu biết chuyên sâu về các nghiệp vụ hành chính văn phòng. Trong thời kỳ hội nhập thì các nghiệp vụ văn phòng (đặc biệt là tại các doanh nghiệp) không thể thực hiện một cách qua loa, tùy tiện hay theo chủ nghĩa kinh nghiệm. Việc hiểu biết chuyên sâu về chuyên môn của người thư ký thể hiện ở:

- Nắm chắc các quy định của pháp luật về các nghiệp vụ văn phòng. Hiện nay các quy định đó là tương đối đầy đủ và chi tiết, được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền. Trong trường hợp các cơ quan, doanh nghiệp không có quy định cụ thể thì người thư ký cần vận dụng các văn bản quy phạm pháp luật, tham khảo các kinh nghiệm tốt để xây dựng thành các quy trình nghiệp vụ cụ thể như: quy trình xử lý văn bản quy trình tổ chức họp/hội nghị, quy trình thông tin báo cáo, quy trình giải quyết các thủ tục hành chính trong nội bộ... trình lãnh đạo phê duyệt và tổ chức thực hiện.

- Trong trường hợp cơ quan, doanh nghiệp đã áp dụng tiêu chuẩn ISO thì người thư ký phải nắm chắc và thực hiện chính xác các quy trình nghiệp vụ đã có nhằm đảm bảo chất lượng đầu ra của công việc.

- Vận dụng tốt các kiến thức đã được học trong nhà trường vào thực tế công việc. Có thể trong quá trình đào tạo các kiến thức chuyên môn không sát thực tế (vì sự phát triển của xã hội rất nhanh) nhưng đó là những kiến thức nền tảng giúp người thư ký có thể nhận định được sự việc, biết cách giải quyết nhanh chóng và hiệu quả. Đồng thời kiến thức nền tảng đó cho phép người thư ký có những tư duy vượt trội, đưa ra được sáng kiến, sáng tạo trong công việc và phát triển nghề nghiệp. Việc nắm bắt, cập nhật và vận dụng các kiến thức, các quy định thực sự rất quan trọng đối với người thư ký vì đó là điều kiện quan trọng đảm bảo kết quả các công việc được chính xác, nhanh chóng và hiệu quả.

Thành thạo về kỹ năng nghề nghiệp: Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người thư ký phải thành thạo về kỹ năng nghề nghiệp.

Các kỹ năng đó bao gồm:

- Nhóm các kỹ năng chuyên môn:

- Kỹ năng soạn thảo văn bản
- Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức công việc, quản lý thời gian.
- Kỹ năng thu thập, xử lý, tổng hợp, báo cáo và cung cấp thông tin.
- Kỹ năng tổ chức sự kiện, hội nghị, họp
- Kỹ năng tổ chức chuyến công tác
- Kỹ năng xử lý văn bản, lập và quản lý hồ sơ.

- Kỹ năng về sử dụng máy tính, sử dụng các phần mềm hỗ trợ; khai thác tài nguyên internet, gửi và nhận email...

- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị văn phòng ...

- Nhóm các kỹ năng hỗ trợ:

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng làm việc nhóm.

- Kỹ năng đàm phán, thương lượng
- Kỹ năng giải quyết xung đột...

Hướng dẫn nghiệp vụ cho đồng nghiệp: Trên thực tế, mặc dù có quy định nhưng không phải tất cả những người làm việc trong cùng một tổ chức đều có thể nắm được hết các quy định, thủ tục được áp dụng trong văn phòng. Người thư ký cần có năng lực hướng dẫn họ thực hiện một cách thống nhất, nhanh chóng và hiệu quả. Ví dụ không phải ai cũng hiểu và thành thạo cách lập hồ sơ nguyên tắc công việc của mình. Họ hiểu là cần phải làm đúng theo quy định nhưng việc tập hợp các văn bản hướng dẫn, các quy định liên quan và việc sắp xếp, cập nhật, loại bỏ các văn bản, điều khoản hết hiệu lực không dễ được thực hiện thường xuyên và khoa học. Do đó, trong việc này, người thư ký cần biết cách trao đổi, hướng dẫn đồng nghiệp để họ thực hiện được thống nhất, thường xuyên và giúp họ lập được các hồ sơ nguyên tắc phục vụ cho công việc của mình.

3.2. Về phẩm chất đạo đức

Phẩm chất nghề nghiệp của người lao động là một khái niệm dùng để chỉ những đặc trưng bản chất nhất được kết tinh trong con người lao động để có khả năng thực hiện một công việc, một nghề nhất định.

Đối với người thư ký giúp việc cho các nhà quản trị cấp cao đòi hỏi các yêu cầu sau: Trung thực: Chủ tịch Hồ Chí Minh quan niệm “trung thực” là sống phải thật thà, trung thực, thẳng thắn, nghĩa tình; trung thực là nói phải đi đôi với làm. Người thư ký trong quá trình làm việc cần phải rất trung thực, trung thực trong suy nghĩ, trong lời nói, trong hành động. Chính sự trung thực của người thư ký góp phần xây dựng uy tín của lãnh đạo, của tổ chức và uy tín của chính bản thân người thư ký.

Cẩn trọng, tỉ mỉ: Công việc hàng ngày của người thư ký phần nhiều liên quan tới số liệu, tới quy trình thủ tục, quy định của tổ chức và của pháp luật; đồng thời liên quan tới các quyết định của lãnh đạo. Chính vì thế trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình, người thư ký phải cẩn thận, tỉ mỉ, tôn trọng và thực hiện đúng các quy trình nghiệp vụ để đảm bảo sự chính xác trong từng khâu nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng công việc, tránh tình trạng xảy ra sai sót ảnh hưởng tới công việc của lãnh đạo, của đồng nghiệp, của khách hàng.

Bảo mật thông tin: Đối với điều hành của lãnh đạo thì sự bảo mật thông tin là cực kỳ quan trọng. Trong quá trình làm việc, người thư ký được tiếp xúc và nắm được nhiều thông tin quan trọng thông qua những nghiệp vụ như soạn thảo văn bản cho lãnh đạo; tiếp nhận, xử lý các văn bản, hồ sơ thuộc thẩm quyền của lãnh đạo; tổng hợp số liệu, báo cáo; tham dự các cuộc họp với lãnh đạo, sự trao đổi của đồng nghiệp khi phối hợp giải quyết công việc... Do đó, việc lộ thông tin sẽ gây ảnh hưởng nghiêm trọng tới hoạt động của tổ chức, tới uy tín của lãnh đạo và đồng nghiệp.

Do đó, phải luôn ý thức trong việc bảo mật: thực hiện đúng các quy định trong chế độ thông tin; không truyền đạt các thông tin khi chưa được phép, không trao đổi

thông tin quan trọng với những người không liên quan; quản lý hồ sơ tài liệu chặt chẽ...

Năng động, sáng tạo trong công việc: Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, bên cạnh việc thực hiện nghiêm túc các quy định, quy trình nghiệp vụ thì người thư ký cũng cần chú ý phát hiện những điểm chưa hợp lý của các quy trình thủ tục, của hệ thống biểu mẫu đang áp dụng hay những điểm còn bất cập trong các khâu nghiệp vụ khác vì những yêu cầu mới của thực tế. Từ đó nghiên cứu cách xử lý và đề xuất ý kiến với cấp trên để cải tiến, thay đổi, chỉnh sửa hay bổ sung hoàn thiện các quy định, quy trình nghiệp vụ, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý của lãnh đạo cũng như của cơ quan, doanh nghiệp. Học hỏi nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ: Trong điều kiện hội nhập hiện nay, các cơ quan/doanh nghiệp không ngừng cải tiến, thay đổi để nâng cao năng lực cạnh tranh, nâng cao chất lượng sản phẩm đồng thời tối ưu hóa hoạt động quản lý. Chính vì vậy, để hoàn thành tốt công việc, để xây dựng uy tín thì người thư ký cũng phải không ngừng nỗ lực và học hỏi để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, hoàn thiện các kỹ năng nghề nghiệp, thay đổi tư duy, cách giao tiếp..., từ đó hoàn thành tốt các nhiệm vụ của mình.

Tự giác, kỷ luật lao động: Hàng ngày người thư ký cần phải tự giác trong việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ theo sự phân công nhưng đồng thời cũng cần chủ động phối hợp với các đồng nghiệp để hoàn thành các công việc chung cũng như hỗ trợ họ trong quá trình công tác. Do đó ý thức tự giác, chủ động, kỷ luật trong công việc, sự tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các quy chế, quy trình làm việc là điều kiện quan trọng để người thư ký hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

3.3. Về kiến thức xã hội

Yêu cầu sự hiểu biết về chức năng, nhiệm vụ, ngành nghề hoạt động cụ thể của cơ quan/doanh nghiệp mình làm việc: Khi làm việc ở một cơ quan/doanh nghiệp cụ thể thì người làm thư ký ngoài việc thành thạo về các nghiệp vụ hành chính thì còn phải biết rất rõ hoạt động của tổ chức nơi mình đang làm việc. Ngay từ khi được nhận vào làm việc (thậm chí là trước khi vào làm việc), cần tìm hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ, ngành nghề hoạt động, cơ cấu tổ chức đồng thời cũng phải tìm hiểu rõ quy trình hoạt động, thẩm quyền, trách nhiệm của các phòng ban, đơn vị để có thể thực hiện được các công việc của mình một cách chính xác, thống nhất với hoạt động của toàn bộ máy. Chẳng hạn một người khách điện thoại hỏi về sản phẩm của công ty thì không thể nói ngay rằng “em không biết” hay “để em gọi người phụ trách”, mà người thư ký cần phải biết tổng quan về sản phẩm để trao đổi với khách hoặc biết được vấn đề cụ thể gì của khách liên quan tới sản phẩm để báo cáo lãnh đạo hoặc chuyển máy tới đúng phòng nghiệp vụ để xử lý. Yêu cầu này đòi hỏi người thư ký phải tự tìm hiểu, chủ động, tự giác và thường xuyên để nâng cao nhận thức, hiểu biết của mình, nhanh chóng hội nhập với đồng nghiệp, và hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp.

Yêu cầu sự hiểu biết về cơ quan hành chính và pháp luật liên quan: Công tác điều hành của nhà lãnh đạo trong mọi tổ chức đều đòi hỏi phải tuân thủ các quy định của pháp luật, do đó người thư ký ngoài việc nắm chắc các quy định nghiệp vụ hành

chính thì còn phải chủ động tìm hiểu các quy trình, thủ tục có liên quan tới công việc khác để phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp hoặc trực tiếp xử lý. Thông thường đó là các quy định về lao động như: tuyển dụng lao động, sử dụng lao động, chế độ chính sách đối với người lao động, khai trình lao động với cơ quan nhà nước có thẩm quyền...), thủ tục quản lý lao động nước ngoài (trong trường hợp cơ quan, doanh nghiệp có người nước ngoài làm việc) hoặc liên quan tới hải quan... Các công việc này đều phải thực hiện theo các quy định của pháp luật nên người thư ký phải hiểu rõ những cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại địa phương để liên hệ giải quyết công việc, cập nhật các quy định để hỗ trợ lãnh đạo trong việc giải quyết công việc của tổ chức.

Yêu cầu về giao tiếp, hội nhập: Nghề thư ký được ví như “làm dâu trăm họ” vì họ phải tiếp xúc, làm việc với rất nhiều đối tượng. Bên trong nội bộ có lãnh đạo, đồng nghiệp. Bên ngoài có đối tác, khách hàng... Chính vì thế người thư ký cần giữ thái độ niềm nở, nhã nhặn; ngôn ngữ chuẩn mực; hành vi lịch sự; cùng với sự quan tâm, hướng dẫn chu đáo, ân cần; tác phong nhanh nhẹn, dứt khoát; cách xử lý chuyên nghiệp, linh hoạt... sẽ gây ấn tượng tốt đẹp trong lãnh đạo, trong đồng nghiệp và khách hàng. Và nhờ đó, nhiệm vụ dù phức tạp tới đâu, nhưng với sự khéo léo, tế nhị, chân thành và cách giải quyết thông minh của người thư ký sẽ nhận được sự giúp đỡ, hỗ trợ và ủng hộ của đồng nghiệp, của khách hàng và chắc chắn sẽ đạt hoàn thành và đạt kết quả cao.

Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ: Hội nhập quốc tế đang là xu thế thời đại và Việt Nam cũng đang tích cực tham gia vào quá trình này thông qua các hiệp định thương mại quốc tế đã được ký kết trong những năm vừa qua như Hiệp định thương mại xuyên Thái Bình Dương, hiệp định thương mại tự do khu vực Asean, Điều đó đòi hỏi các cơ quan, tổ chức (đặc biệt là các doanh nghiệp) cũng phải nâng cao năng lực của mình và một trong những yêu cầu là đội ngũ cán bộ, nhân viên phải giao tiếp được với đối tác nước ngoài. Do đó, người thư ký cần phải trang bị cho mình có trình độ ngoại ngữ tốt, thường xuyên học tập, trau dồi để có thể giao tiếp thành thạo với người nước ngoài và hỗ trợ các nhà quản lý trong quá trình làm việc, hợp tác với đối tác nước ngoài.

4. Kỹ năng người thư ký

4.1. Kỹ năng nghề nghiệp

a) Kỹ năng quản lý

Là một người thư ký chuyên nghiệp thì kỹ năng quản lý là vô cùng quan trọng. Không chỉ cần biết quản lý công việc mà còn cần quản lý thời gian, biết tổ chức tốt công việc và phối hợp công tác quản lý. Có khả năng quản lý thì bạn có thể quyết định chính xác và kịp thời những vấn đề cần thiết giúp nâng cao hiệu quả công việc.

b) Kỹ năng giao tiếp tốt

Không chỉ riêng công việc thư ký mà bất kỳ công việc nào cũng cần có kỹ năng giao tiếp. Là một thư ký thường sẽ phải làm việc trực tiếp với cấp trên, đồng nghiệp hoặc có thể là khách hàng nên nếu bạn giao tiếp kém thì sẽ gặp rất nhiều khó khăn ở vị

trí này. Ngoài ra, công việc của một thư ký tổng hợp khá nhiều mảng nên số lượng người hàng ngày phải giao tiếp khá là nhiều.

Kỹ năng đầu tiên và rất quan trọng chính là kỹ năng giao tiếp. Những mối quan hệ trong cuộc sống thường được duy trì bởi quá trình giao tiếp với nhau. Việc bạn có được khả năng giao tiếp tốt có thể giúp mở rộng các mối quan hệ của mình, từ đó có được thành công trong công việc lẫn cuộc sống.

Hẳn là ai cũng biết kỹ năng giao tiếp hết sức quan trọng, không chỉ với Trợ lý mà với tất cả các vị trí khác. Một Trợ lý với kỹ năng giao tiếp tốt sẽ gây được thiện cảm với đồng nghiệp, đối tác cũng như khách hàng. Kỹ năng này được thể hiện qua khả năng nghe, khả năng thấu hiểu, khả năng nắm bắt tâm lý đối phương, khả năng thuyết phục và đàm phán. Ngoài ra, đối với môi trường làm việc quốc tế, Trợ lý cần có sự am hiểu các quy tắc của nhiều nền văn hóa khác nhau. Đây chính là “vũ khí lợi hại” mang lại thành công cho công việc của bạn. Kỹ năng này có thể được trau dồi qua cọ xát trong công việc, học hỏi từ người khác, sách vở hay các lớp học.

c) Kỹ năng tin học văn phòng

Việc thành thạo kỹ năng tin học văn phòng không nhất thiết là bạn phải giỏi các kỹ năng về tin học như những chuyên gia nhưng ít nhất một người thư ký văn phòng cũng phải biết được các chương trình căn bản như Word, Excel, Powerpoint để soạn thảo văn bản, làm một bản hợp đồng, chuẩn bị nội dung thuyết trình, thu chi hay thư mời... Nếu như trong thời đại này mà những kỹ năng cơ bản như trên mà bạn còn chưa nắm được thì khả năng được tuyển dụng của bạn sẽ rất thấp. Để không lúng túng trong việc sử dụng máy tính, khiến cho Giám đốc và đồng nghiệp đánh giá thấp tất cả các khả năng khác của bạn thì khi muốn trở thành thư ký văn phòng bạn nên trang bị những kiến thức tối thiểu trong việc sử dụng vi tính.

Kỹ năng máy tính/kỹ thuật

Sẽ rất dở nếu Trợ lý không biết sử dụng máy in, máy fax hay các thứ máy móc vật dụng văn phòng khác. Không những thế, Trợ lý cần phải là người tiên phong trong việc cập nhật các công nghệ mới. Khoa học thì luôn thay đổi từng ngày. Người trợ lý không những cần phải am hiểu mà còn phải trở thành người hướng dẫn cho giám đốc của và đồng nghiệp của mình sử dụng những tiện ích mới nhất. Hiện nay có rất nhiều chương trình máy tính phục vụ hiệu quả cho công việc của Trợ lý và giúp họ tiết kiệm rất nhiều thời gian so với cách làm truyền thống. Nếu các trợ lý không biết và không ứng dụng thì đó là một thiếu sót lớn. (Chúng tôi sẽ có một loạt bài giới thiệu về các công cụ hữu ích phục vụ cho công việc của Trợ lý)

d) Nhạy bén trong công việc

Thư ký văn phòng như cánh tay phải của sếp trong mọi việc cho, nhận và xử lý thông tin nên khi tuyển dụng nhân sự, các nhà tuyển dụng luôn đòi hỏi một thư ký văn phòng nhạy bén và có thể khéo léo xử lý tất cả những sự kiện liên quan. Ví dụ bạn phải biết được thông tin nào là quan trọng trong một hợp đồng mới của công ty hay công việc nào cần làm trước trong lịch trình của cấp trên.

Trí nhớ tốt

Những số điện thoại cần thiết, ngày giờ cuộc họp, lịch trình sắp có hẹn với khách hàng, hoặc đơn giản chỉ là câu hỏi “Hôm nay là ngày bao nhiêu?” cũng là những điều mà một thư ký văn phòng chuyên nghiệp cần lưu ý và phải ghi nhớ. Để giúp việc ghi nhớ tốt hơn thì các bạn nên lập cho mình những bảng biểu thời gian hoặc bảng ghi nhớ. Như vậy, các bạn sẽ có ấn tượng tốt hơn rất nhiều trong mắt vị sếp của mình.

Độc lập, kiên định và có chính kiến

Bạn mặc dù không được toàn quyền quyết định mọi công việc trong công ty nhưng nếu gặp những trường hợp cần thiết với kỹ năng này bạn cũng có thể giải quyết được vấn đề. Ngoài ra khi sếp đi vắng bạn cũng phải có khả năng xử lý những rắc rối như khát nợ, lùi lịch hẹn, thỏa thuận hợp đồng mới... Nếu không thì bạn cũng phải biết điều hướng được các công việc sang một hướng tích cực có lợi cho công ty bạn.

Môi trường làm việc năng động sẽ đòi hỏi một người thư ký văn phòng phải thành thạo nhiều kỹ năng, đồng thời đây cũng là một vị trí cho phép bạn học hỏi được nhiều kiến thức đa dạng trong công việc. Ngoài các kỹ năng chuyên môn trong nghề nghiệp hoặc kỹ năng mềm khác thì các bạn nên trang bị cho mình những kỹ năng Viecoi nói trên thật tốt để bạn có thể trở thành một cánh tay phải đắc lực cho sếp của mình. Nếu bạn yêu thích công việc này thì những kỹ năng được liệt kê ở trên sẽ là gợi ý giúp bạn hoàn thiện bản thân và tiến xa hơn trên con đường sự nghiệp.

e) Kỹ năng đặt mục tiêu

Có thể bạn cảm thấy việc đặt mục tiêu không cần phải có kỹ năng. Tuy nhiên, có nhiều bạn thường đưa ra những kỹ năng vượt quá tầm với của bản thân dẫn đến sự chán nản khi không thực hiện được. Chính vì thế, biết đưa ra mục tiêu, định hướng rõ ràng chính là chìa khóa giúp bạn thành công.

f) Kỹ năng sáng tạo

Nhiều người sẽ cho rằng, sáng tạo là thiên bẩm không thể thay đổi. Tuy nhiên, suy nghĩ đó hoàn toàn sai lầm, bạn có thể tự học hỏi để nâng cao khả năng sáng tạo của bản thân bằng việc tham khảo những nội dung, tài liệu có liên quan thường xuyên. Với sự sáng tạo, bạn có thể đưa ra những ý tưởng tuyệt vời cho công việc, cuộc sống của mình.

g) Kỹ năng lắng nghe

Nghe có vẻ phi lý, thế nhưng, lắng nghe là một kỹ năng quan trọng. Bởi vì chúng ta thường có xu hướng muốn nói về chuyện của bản thân mà quên mất việc phải lắng nghe chiều ngược lại. Việc lắng nghe sẽ giúp bạn phân tích, tổng hợp thông tin một cách chính xác và sâu sắc hơn.

h) Kỹ năng thuyết phục

Bạn là lãnh đạo hay nhân viên cũng cần nâng cao kỹ năng này để thuyết phục mọi người đi theo ý tưởng, tư duy của bạn. Kỹ năng này không thể có được trong một sớm một chiều mà cần thông qua những trải nghiệm thực tế của bản thân.

i) Kỹ năng làm việc nhóm

Đây chắc hẳn là kỹ năng không còn quá xa lạ với bạn. Ngày nay, bất kỳ sự thành công nào đều cần sự chung sức của cả tập thể. Nếu bạn không có kỹ năng làm việc nhóm, sớm muộn bạn cũng sẽ bị đào thải bởi tập thể đó.

Làm việc nhóm

Không ai có thể thành công một mình, nên làm việc nhóm là một trong những kỹ năng tối quan trọng để thành công. Trợ lý là người được coi là “dưới một người mà trên vạn người”, chắc hẳn sẽ không tránh khỏi sự xa cách giữa các thành viên còn lại trong nhóm. Điều mà trợ lý cần làm được đó là xóa bỏ không khí dè chừng, nghi ngờ hoặc phòng thủ của những thành viên trong nhóm, tạo ra môi trường làm việc vui vẻ, hợp tác mà trong đó người trợ lý đóng vai trò hỗ trợ tích cực đồng thời định hướng cho cả đội.

j) Kỹ năng quản lý thời gian

Biết quản lý thời gian sẽ giúp bạn sắp xếp công việc trong những khoảng thời gian phù hợp, từ đó nâng cao hiệu quả công việc trong khoảng thời gian ngắn nhất.

k) Kỹ năng đánh giá và ra quyết định độc lập

Mỗi quyết định được đưa ra đều cần đảm bảo sự chính xác. Cho nên, bạn cần phải có sự tự tin vào bản thân cũng như nắm bắt được vấn đề, tình hình cụ thể. Nếu quyết định sai lầm, nó có thể ảnh hưởng đến cá nhân bạn hoặc cả công ty cho nên, bạn cần thận trọng trong từng quyết định mà mình đưa ra.

Khi CEO đi vắng và Trợ lý được giao “trông coi” mọi thứ. Lúc này trình độ quản trị của Trợ lý mới được bộc lộ tối đa. Tất nhiên, Trợ lý thông thường không có quyền ra quyết định thay cho CEO. Nhưng khi vị lãnh đạo cao nhất không có mặt để giải quyết một vụ việc khẩn cấp, và Trợ lý được đặt vào vị trí khó khăn ấy, họ sẽ không còn cách nào khác. Do vậy, Trợ lý cần tập cho mình khả năng đánh giá tình hình và ra quyết định, để khi rơi vào tình huống kể trên, họ có thể phản ứng một cách nhanh và hiệu quả nhất. Để đánh giá và quyết định đúng, hãy thường xuyên đề ý và học hỏi từ sếp của mình. Hãy đặt câu hỏi và các tình huống để xem nếu là CEO họ sẽ làm gì. Những gì bạn quan sát và học được hàng ngày từ chính vị lãnh đạo của mình sẽ có ích cho bạn trong những lúc bạn phải chèo chống một mình. Đó là lý do tại sao Trợ lý càng giỏi lại càng có tầm nhìn và tư duy ngang bằng với sếp của mình.

4.2. Kỹ năng bổ trợ khác

a) Khả năng thích ứng

Trợ lý làm việc trong một môi trường luôn luôn thay đổi. Sự thay đổi liên tục đó có thể xuất phát từ bản chất môi trường kinh doanh/ hoạt động của tổ chức/doanh

nghiệp cả bên trong lẫn bên ngoài. Một mặt Trợ lý là người làm việc bên cạnh CEO hay người lãnh đạo, họ cũng thường xuyên phải đối mặt với các vấn đề CEO đó gặp phải trong công việc hàng ngày. Bên cạnh đó, Trợ lý cũng tham gia vào các hoạt động nội bộ liên quan tới các bộ phận hay nhân viên khác. Nên việc phải xử lý những biến động bất ngờ hay các tình huống phát sinh ngoài kế hoạch là chuyện thường ngày của Trợ lý. Nếu không có khả năng thích ứng cao với sự thay đổi, Trợ lý sẽ cảm thấy rất khó khăn vất vả để xử lý tình huống cũng như kiểm soát tình hình. Thích nghi chính là kỹ năng sinh tồn của người Trợ lý. Để rèn luyện được điều đó, trước hết người Trợ lý phải có một tâm lý sẵn sàng đón nhận sự thay đổi. Coi việc phát sinh ngoài dự kiến là điều đương nhiên. Vì thế khi nó xảy ra, Trợ lý không bị shock hay bị rơi vào cái gọi là “bẫy tâm lý tiêu cực”. Ngoài ra, nhằm ứng phó và đưa ra giải pháp kịp thời cho vấn đề, hàng ngày Trợ lý phải không ngừng học hỏi và rèn luyện mình về mặt chuyên môn. Với mỗi kế hoạch đưa ra bao giờ cũng nên có một hoặc vài phương án dự phòng. Đó mới là cách làm việc của một người Trợ lý CEO chuyên nghiệp.

b) Kỹ năng chăm sóc khách hàng

Mọi người vẫn lầm tưởng chỉ nhân viên Sale mới cần có kỹ năng chăm sóc khách hàng. Thực tế, đó là kỹ năng mà bất cứ ai là đại diện cho thương hiệu có cơ hội tiếp cận khách hàng đều phải có. Hơn thế nữa, nó có vai trò đặc biệt quan trọng đối với người Trợ lý. Nhiều khi, Trợ lý phải tham gia vào công tác đối ngoại cùng với CEO hoặc thay mặt cho CEO. Trong các sự kiện có sự tiếp cận với khách hàng của công ty, Trợ lý cần có sự am hiểu về khách hàng đó và góp phần duy trì được sự hài lòng của họ thông qua việc giao tiếp gây được thiện cảm, cung cấp thông tin khách hàng cần và đưa ra các phương án giải quyết hợp lý nếu có sự khiếu nại hay chỉ trích. Tất cả những điều đó đều thuộc trong tập hợp kỹ năng Chăm sóc khách hàng mà chúng ta đang đề cập.

c) Khả năng tổ chức

Trợ lý bao giờ cũng là người tổ chức rất tốt cả không gian và thời gian. Nơi làm việc, văn phòng, tài liệu bao giờ cũng cần được sắp xếp khoa học và gọn gàng. Hãy thử hình dung một tình huống khẩn cấp mà tài liệu bạn cần lại lẫn lộn trong một đống hồ sơ ngổn ngang trên mặt bàn. Rất có thể là bạn sẽ làm mất thời gian giải quyết một tình huống khẩn cấp chỉ vì sự thiếu ngăn nắp của bản thân. Khi đưa tài liệu cho sếp phê duyệt, nếu một Trợ lý có đầu óc tổ chức sẽ giúp sếp của mình nhận ra ngay tập tài liệu nào cần duyệt gấp, cái nào có thể chờ bằng cách sử dụng các giấy tag có màu sắc khác nhau. Thí dụ, tập dán giấy đỏ nghĩa là “cần đọc ngay lập tức”, dán giấy xanh là “Cần có quyết định trong tuần này” v.v.. Bằng cách đó, Trợ lý khiến mọi việc diễn ra dễ dàng hơn.

Khả năng tổ chức về mặt thời gian nghĩa là, Trợ lý biết phân chia thời gian phù hợp cho các đầu mục công việc khác nhau theo đúng thứ tự ưu tiên của chúng. Khi phải hoàn thành một danh sách dài các thứ phải làm trong một ngày, Trợ lý cần biết công việc nào cần nhiều thời gian hơn công việc nào, cái gì làm trước cái gì làm sau. Sau đó, họ sẽ phân bổ thời gian hợp lý để các công việc đó đều được hoàn thành đúng