行政管理实操训练

产品名称	行政管理实操训练
公司名称	苏州动成长企业管理顾问有限公司
价格	3200.00/位
规格参数	
公司地址	江苏省苏州市西环路3135号
联系电话	0512-69133163 13771845942

产品详情

举办单位：苏州华亚企业管理顾问有限公司 电话:0512-69133163 61265096

课程背景：

随着企业管理水平的不断提升，对行政管理的专业素质要求也越来越高，他们在工作中常遇到以下问题，不清楚行政管理在企业中的价值，

不明晰自己的工作职责与角色定位，或者不知道如何去管理团队。诸如此类的问题，都是每个行政管理人员都要面对的，如何把握正确思

路和方向、找到最适当方法，迅速提升自身职业素养、有效控制行政成本，更好的达成企业管理的目的。

培训目的：

本课程专门为行政总监、行政经理、董事会或总经办秘书、行政部门工作人员、部门经理助理、其他行政人员设计提升专业能力，成为上

司在工作中的得力助手而设计的，目的是要使学员能够帮助上司提升工作效率与品质，维护商业形象，取得事业更大成功，成为老板的

“ 管家 ”， 做好办公室的上传下达、做好领导的左膀右臂和参谋助手。

第一讲、 行政管理的使命与价值——稳定、高效、辅助

行政管理的定位

行政管理的困惑？

----杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉，做得不好大家都看得见

行政管理的定义与三重境界

一、如何让行政部工作出彩----第一个关键词：稳定

1、每个接触点都是白金点

2、行政管理的服务理念----有礼热情，有理服务

3、工作分析的5个步骤

信件管理工作分析与最佳实践

卫生管理工作分析与最佳实践

食堂管理工作分析与最佳实践

司机接待工作分析与最佳实践

保安管理工作分析与最佳实践

督导督办工作分析与最佳实践

内部服务质量与服务利润链

行政团队建设的八个要素

行政团队建设的五个阶段

案例讨论：如何让行政部出彩

二、如何成为老板得力的管家人----第二个关键词：高效

1、五个方面打造高效的行政团队

2、预算管理

3、行政采购体系搭建与战略采购??????

4、打造高效型的行政组织机构

案例讨论：如何打造高效的行政团队？

三、成为老板的左右手和眼镜----第三个关键词：辅助

1、差旅管理

2、会议管理

会务分类－组织思路组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理如何担任会议主持人如何当好会议秘书

？如何组织开会如何避免陷于会议忙碌之中？

3、时间管理

时间管理的四象限法则

时间管理的三个重要步骤

谋杀时间的四个凶手

4、接待管理

商务礼仪的三个核心要素??????????商务接待

行政人员的着装、仪表、语言

行政接待安排与点菜

行政接待的无缝连接

案例讨论：如何接待考察公司的客户？

第二讲、 行政的使命、目的和价值——如何做一名出色的当家人

一、行政管理是一个专业的工作要有自己的方法、工具和技巧

1、 做好办公室工作的三要素-----脑勤、嘴勤、腿勤；

2、行政管理就是管人（包括管自己）、管事、管时间

三、卓越绩效模型---第四个关键词：管人

1、意愿-----什么是职业化的心态？

案例分享：野田圣子，追求卓越，成功自然相随

2、职责

职业生涯中的劳伦斯定律

工作中的角色与arcpi模型

行政管理人员如何跟其它部门人员打交道

行政管理人员如何跟上级打交道----管理者与信息

行政管理人员如何跟下属打交道----下属获得成就感的管理三要素

3、能力----提升能力的三种途径

案例讨论：行政主管职业生涯成功之道

二、行政管理人员的能力素质------管事

1、能力素质模型基本概念与行政管理人员的能力素质模型的特点

行政管理人员的能力发展路径与岗位图谱

行政管理人员能力素质开发

案例分享：行政主管能力的素质模型

总裁秘书的能力素质模型

档案管理人员的能力素质模型

2、行政管理人员沟通能力建设----行政人员必备技能

沟通的模型

语言与非语言沟通

成功沟通的四个步骤

沟通的三大法则

如何布置任务、批评和表扬下属

案例实战：如何批评司机王罡3、公文写作

公文写作技巧---公文写作的5个关键步骤

金字塔写作原则---公文写作的最佳写作法则 案例：高级秘书何芬的烦恼

实操演练：年中总结

4、ppt写作法则与技巧

ppt吸引人的关键法则---伟大的思想与广告式表达

ppt的3r原则

实战案例：8步铸就世界级ppt演讲

5、行政管理人员解决问题能力建设----行政管理人员理性思维突破

界定问题—-成功的出发点

分解问题—-理性思维突破

优先排序—-行动指南

分析议题—-具体问题指引

关键性分析---具体问题具体分析

归纳建议---解决方案汇总

交流沟通—贯穿始终

案例实操：公司10周年庆典

6、行政管理人员绩效管理能力建设---行政管理人员的核心工作

绩效管理成功的核心要素之一 -- 先人后事

绩效管理成功的核心要素之二 -- 两个勤劳的人（主管与人力资源绩效管理员）

绩效管理行政管理人员绩效管理指标库建设的两个工具---平衡积分卡与cqqt模型

绩效辅导与检查计划

绩效考核

绩效反馈面谈与改进计划

案例实操：如何考核公司秘书

7、行政管理人员制度管理能力建设----行政管理人员必须掌握的核心技能

制度的制定—-制度制定的7个要素

制度的管理---火炭效应与破窗户理论

案例实操：如何拟定管理制度

8、行政管理人员流程管理能力建设----行政管理人员必备技能

流程的价值

流程的规范与标准格式

流程的三个关键成功要素

案例实操：会议管理流程

9、行为规范建设

案例分享：某电力公司行为规范手册

分享收获与行动计划

课程赠送资料：

行政管理部门全套岗位说明书

行政管理部门全套制度

行政管理部门全套流程

行政管理部门必须掌握的管理知识

ppt精美（400多个胚）模板

彼得德鲁克、稻盛和夫、杰克.韦尔奇等经典管理著作

开课时间：

2014年01月18-19日上海　2014年03月08-09日北京　2014年03月22-23日深圳

2014年04月12-13日上海　2014年04月19-20日北京　2014年05月17-18日深圳

2014年05月24-25日上海　2014年06月14-15日北京　2014年06月28-29日深圳

2014年07月12-13日上海　2014年07月26-27日北京　2014年08月09-10日深圳

2014年08月23-24日上海　2014年09月20-21日北京　2014年10月18-19日深圳

2014年11月01-02日上海　2014年11月08-09日北京　2014年11月22-23日深圳

2014年12月06-07日上海　2014年12月20-21日北京

培训费用：3200元/两天（含两天中餐、指定pdf版本教材、茶点）

培训方式：案例分享、实务分析、互动讨论、专题研讨、培训游戏等

培训对象：行政总监、行政经理、办公室主任、董事长秘书、总经理秘书、行政助理、行政主管等其它行政管理人员。

培训特点：500强企业的工作背景、对不同企业的深入咨询经验，系统缜密的思维体系给学员专业的提升

认证费用：中级600元/人;高级800元/人(参加认证考试的学员须交纳此费用，不参加认证考试的学员无须交纳)

备注:

凡参加认证的学员，在培训结束参加考试合格者由<<国际职业认证标准联合会>>颁发<<行政管理师>>国际国内中英文版双职业资格证书，（国际国内认证／全球通行／社会认可／官方网上查询）；

2.凡参加认证的学员须课前准备大一寸红底或蓝底数码照片；

3. 课程结束后20个工作日内将证书快递寄给学员；

4. 可申请中国国家人才网入库备案。

报名咨询方式：

苏州华亚企业管理顾问有限公司

电话：0512-69133163 61265096 培训服务部

qq在线咨询：940764297

讲师介绍：欧阳少波

教育背景：北京大学 工商管理硕士

工作经历：曾任职于华为、eaton、艾默生电气、微软（中国）有限公司、ibm公司等500强企业的工作背景、对不同企业的深入咨询经验，

系统缜密的思维体系给学员专业的提升

专长领域：行政统筹管理、战略规划、组织设计、业务流程与制度、人力资源管理等

授课风格：前沿的理念、综合各个管理大师的观点、系统的方法，大量的案例互动，力求做到观念、思维和行为的改变

部分培训客户：中国电信乌鲁木齐分公司、中国电信增值运营中心、中国移动网络管理中心、中石油华北油田钢管公司、中国石油西南销

售公司、中国电子信息产业集团、中国南方电网、上海豫园、宁波日升电器有限公司等

部分咨询客户：

－--中国烟草长沙市公司企业文化、服务品牌项目

为长沙烟草全面设计服务品牌管理体系和企业文化体系项目。

－--山东万丰集团公司组织结构与流程、薪酬与绩效管理、股权激励项目

为该企业的组织机构、业务流程优化、薪酬、绩效考核管理和股权激励体系方案进行全面设计。

－--南昌蓝天驾校连锁管理咨询项目

为保证驾校连锁项目的顺利实施，建立企业连锁管理体系，主要负责流程和行为的标准化。

－—敏华控股有限公司

组织机构、业务流程优化、岗位管理、人力资源体系规划、薪酬、绩效考核管理方案进行全面设计。