

行政服务创新与行政统筹管理

产品名称	行政服务创新与行政统筹管理
公司名称	深圳市万伯智业文化传播有限公司
价格	3800.00/2天
规格参数	品牌:万伯智业 型号:行政管理
公司地址	深圳市南山区南山街道南山大道1092号亿利达大厦3栋B3-820室
联系电话	18718478067

产品详情

【举办时间】

2016年03月12-13日深圳 2016年03月26-27日上海 2016年04月16-17日北京

2016年05月14-15日深圳 2016年05月28-29日上海 2016年06月18-19日北京

2016年07月02-03日深圳 2016年07月16-17日上海 2016年08月13-14日北京

2016年08月27-28日深圳 2016年09月10-11日上海 2016年09月24-25日北京

2016年10月22-23日深圳 2016年10月29-30日上海 2016年11月12-13日北京

2016年11月26-27日深圳 2016年12月10-11日上海 2016年12月17-18日北京

2017年01月14-15日深圳

【培训费用】

3800元/二天（含二天中餐、指定PDF版本教材、茶点）

【授课方式】

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】

1. 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<<中级职业秘书或高级职业秘书>>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电子版照片；
3. 课程结束后20个工作日内将证书快递寄给学员；

【课程赠送资料】：

行政管理部门全套岗位说明书（电子版）

行政管理部门全套制度、全套流程（电子版）

行政管理部门必须掌握的管理知识（电子版）

PPT精美（400多个胚）模板（电子版）

彼得德鲁克、稻盛和夫、杰克.韦尔奇等经典管理著作（电子版）

附：课程资料需自行下载，下载地址见教材内页2（纸质版）

学习目录

第一讲 行政管理的使命与价值——安全、省钱、省时间、满意度

第二讲：如何让行政部工作出彩----第一个关键词：服务创新.....

第三讲、如何成为领导得力的管家人----第二个关键词：行政管理

第四讲、成为领导的左右手和眼镜----办文、办会、办事

二、行政管理的能力素质-----管事

2、公文写作

3、PPT写作法则与技巧

4、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

课程背景

随着企事业单位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，不知道如何去管理行政团队不知道如何跟相关部门协调配合，不知道如何在行政岗位上构建自己的优势以及获得职业生涯的成功。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 and 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。

课程目标

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，成为领导的“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。

课程提纲

第一讲、行政管理的使命与价值——安全、省钱、省时间、满意度

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

行政管理的四个方面：满意度、行政管理标准、行政监督检查、服务技能提升

行政人员成功案例分享：嘴勤、腿勤、脑勤---从行政专员到上市公司董事长

互动：您如何让你的行政工作创造价值翻倍？

第二讲：如何让行政部工作出彩----第一个关键词：服务创新

1、什么是优质的服务？

每个接触点都是白金点

行政服务创新的5个步骤---工作分析

案例分享：

车辆管理工作分析与最佳实践

案例讨论：

食堂管理工作分析与最佳实践

保洁工作分析与最佳实践

督导督办工作分析与最佳实践

保安管理最佳实践分享

宿舍管理最佳实践分享

服务创新与落地的三个关键：前台服务标准、前台管理点检表、前台点检路径设计

第三讲、如何成为领导得力的管家人----第二个关键词：行政管理

1、行政管理者的自我管理

1) 行政管理者的职业化心态

行政管理者的自我情绪管理

行政管理者的不良情绪传递管理

2) 行政管理者如何打造自己出色的业绩

行政管理者的工作意愿

行政管理者的责任心

行政管理者的能力发展

行政管理必须用人所长—有上司所长、下属所长和自己所长

如何构建自己的能力优势---执行者、参谋、决策者

行政管理者的时间管理

2、五个方面打造高效的行政团队---管团队

行政管理者应该做什么

行政管理者如何培养自己的领导力

行政管理团队打造的过程

案例分享：行政管理者打造成家，里面充满爱

3, 打造高效型的行政组织机构----标准化管理，管浪费与劳动纪律

五个方面打造节约型的行政管理

预算管理

行政采购体系搭建与战略采购

1) 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

2) 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

3) 行为规范建设

案例分享：行为规范手册

第四讲、成为领导的左右手和眼镜----办文、办会、办事

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？

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：如何接待前来考察的学者？

二、行政管理的能力素质-----管事

1、行政管理沟通能力建设----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、批评和表扬助理

案例实战：根据学校实际情况撰写案例

2、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

3、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

4、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：学院50周年庆典

5、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：如何考核教务管理员

分享收获与行动计划

老师简介

欧阳少波 老师

咨询培训经验：10年

专注于的业务领域

行政管理

战略管理

组织结构设计

HCM全面解决方案

流程与制度管理

欧阳少波先生毕业于北京大学，拥有工商管理硕士学位

曾在微软、艾默生电气、伊顿、IBM工作，担任过接待专员、总经理、办事处主任、合伙人等职位

他具有多年丰富的管理咨询和培训经验，为不同行业的国内外客户提供卓有成效的培训和咨询服务，所服务过的客户包括上市公司、国有独资企业、外商独资企业、民营企业及合资企业，行业涉及金融、能源、制造业、快速消费品、电信运营商等多个行业

【授课风格】

案例分析 模拟演练 游戏导入

理论讲解 短片播放 故事调节

【擅长课程】

《行政统筹管理实操训练》

《企业关键人才的招募、留用及管理实战解析》

《行政统筹管理》

《流程与制度管理》

《管理者与绩效管理》

《企业文化与品牌塑造》

《解决问题的能力塑造》

《金字塔公文写作》

《商务接待》

【部份咨询项目】

2011 敏华控股组织人力项目 新奥燃气能力素质模型 人力资源专家

2010 格力电器绩效管理项目 项目经理

2010 中国电信运营中心人力资源战略规划 项目总监

2010 内蒙古锋威硅业流程、组织、制度、薪酬、绩效项目 项目经理

2010 江西煤炭集团战略规划 项目总监

2009 乌鲁木齐电信人力资源提升项目 项目经理

2009 长沙烟草服务品牌项目 项目经理

2009 江西蓝天驾校连锁项目一、项目二 项目经理

2008 宁波日升电器流程与制度、组织结构、薪酬与绩效管理项目 项目经理

2008 红松风力发电有限公司战略、组织与流程、薪酬与绩效项目 项目经理

2008 山东万丰集团组织、流程与制度、薪酬与绩效、股权激励项目 项目经理

2007 上海豫园商城母子公司管控、子公司层激励、组织设计 项目经理

2007 用友移动商务有限公司组织、流程、薪酬与绩效、预算管理体系 项目经理

2007 中国石油西南销售公司绩效管理项目 项目经理

2006 中国电子信息产业集团公司战略项目 项目经理

【培训特色】

授课层次清晰，条理性和逻辑性强。在培训过程中，活跃流畅，充分调动学员的积极性、参与性。注重启发式教学，充分运用案例和体验式教学方法，将理论与实际有效结合，在与大家分享心得的同时，使学员思考方式发生改变。此外欧阳老师亲和力非常强，亦很受客户领导、学员的喜爱。

【曾培训或咨询过的企业有】

华润啤酒、山东电力、建亨集团、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。

【客户评价】

1. 行政统筹管理是杂烦乱的，但是培训老师能够使学员不觉得枯燥，气氛很活跃，学习到了平时工作中很理论知识，以及实操方法。

---上海英提尔交运汽车零部件有限公司 黄伟祥

2. 行政人事工作杂乱、烦琐，通过华为，微软等案例，学习行政管理正确方法，行政管理正确思维和行政管理正确工具。

---江苏新亚房地产开发有限公司 曹丽华

3. 课程精彩部份挺多的，但有一点，回去要实践的就是高效中的节约奖惩制度，做任何事，一定要“早一点，好一点，多一点”从事行政工作5年多，第一次参加有关行政管理类培训，让我把平常所做的事汇总，检讨。感觉很棒！！

---东莞万好 黄玉婵

4. 老师的举例说明让人记忆深刻，能把学的内容用到实际的工作中去，把以往觉得难以处理的事务能有新方法更好的理顺，有信心在以后带领好自己的团队，课程时间有点短，能用三天来安排也许会更加理解深刻。

---明治(青岛)橡塑制品有限公司 彭大珍

5. 与上级的沟通 2.给下属安排工作内容 3.年度总结使用数字信息图片 PPT形式 4.商务礼仪 这些都非常的精彩，通过学习，改变思维各工作的态度，学习到新的方法。

---中沙石化（天津）有限公司 康巍

6. 课程非常有实操性，针对一件事情从最细节的地主出发分析，对我个人而言，课程让我更多关注到的就是行政管理方面的细节（会议接待，待人接物等）在行政基础如何做到出彩！

--宁波朗生医药有限公司 施佩佩

7. 课程每一章都会有小组讨论，倾听同学的想法并进行点评，加深了课程的印象，对行政管理有了一个系统的理解

--镗腾（上海）有限公司 陈朔涓

8. 案例多，老师很幽默，课程气氛很好。认识到，一个人不是做越多越好，而且把重要的事做好。

---福建安健致远国际贸易有限公司 林聪

9. 通过此次培训，对行政工作的定位作用，具体工作方法及领导者的能力有了全面的了解，同时也认识了各行各业的行政精英，正所谓“三人行，必有我师”，这将是一笔丰富的资源。

---湛江国联水产开发股份有限公司 唐岸莲

10. 课程老师与学员互动，老师讲课非常的风趣，鼓励学员自己总结，根据老师的培训内容及案例，联系到自己的工作，有了很多新的想法和思路。

---耐驰（兰州）泵业有限公司 徐东

报名须知

联系人：黄老师

电话：18718478067

咨询QQ：617680202

（需要预定住宿的请参考我司课程《确认函》中的住宿酒店信息）

注意：

请QQ索取报名表，将报名表填写完整，E-mail：617680202@qq.com至我方即可。我方收到报名表后，将以电话、传真或E-mail等方式确认收到报名表。

请在培训之前三个工作日内将报名表回传,课前一周另行发送详细会务安排

本课程可针对企业需求，上门服务，组织内训，欢迎咨询。

请参会学员准备一盒名片,以便学员间交流学习。

请准备几个工作中遇到的问题以便进行讨论。

此表所填信息仅用于招生工作，对所填写的客户信息，我司严格保密，如需参加请填写回传给我们，以便及时为您安排会务并发确认函，谢谢支持！