行政服务创新与行政统筹管理

【时间地点】 2016年6月18-19日北京 、 7月02-03日深圳、7月16-17日上海  
【参加对象】 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。

【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

【学习费用】 3800元/人（含二天中餐、指定PDF版本教材、茶点、发票等）

【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、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

【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

【承办单位】 宇杰企业管理咨询有限公司

【垂询热线】 0755-61287172 021-51036016 010-51657818

【电子邮箱】 px2013@szyjqg.com

【报名手机】 18969166818（陈先生）

**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。

**课程目的**

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。

**行政管理实操训练——课程大纲**

**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

**二、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

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

**三、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：年终总结

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

**总结：分享收获与行动计划**

行政服务创新与行政统筹管理——讲师介绍

**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

**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**

　　　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

　　　行政人事工作杂乱、烦锁，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

　　　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

**报名回执表**

回执请发到邮箱：px2013@szyjqg.com

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 我单位共 \_\_\_\_\_\_\_\_ 人确定报名参加 2016年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日 在\_\_\_\_\_\_\_\_举办的《行政服务创新与行政统筹管理**》**培训班。 | | | | | | |
| 单位名称 |  | | | | | |
| 联系人 |  | | 电 话 |  | 手 机 |  |
| 地 址 |  | | 传 真 |  | E-mail |  |
| 序号 | 参会人员 | 性 别 | 部门/职务 | 联络手机 | 金 额 | 合 计 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 缴费方式 | □ 转帐 □ 现金 （请选择 在□前打√） | | | | | |
| 住宿要求 | 预定：双人房\_\_\_\_\_间；单人房\_\_\_\_\_间，住宿时间：\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 至 \_\_\_\_ 日 (不用预定请留空) | | | | | |

此表所填信息仅用于招生工作，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！  
  
1.请您把报名回执认真填好后回传我司，为确保您报名无误,请您再次电话确认!

2.请参会学员准备一盒名片,以便学员间交流学习。

3.请准备几个工作中遇到的问题以便进行讨论。