**行政管理实操训练——课程简介**

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

**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。

【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】 一 六 八 培 训 网

【垂询热线】 0755 - 61 28 25 71 陈小姐 021 - 51 87 02 81 周先生 QQ：188 583 308

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<<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；

**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

**行政管理实操训练——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、组织结构设计、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

　　　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

　　　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

　　　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

　　　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

　　　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

——铿腾（上海）有限公司 陈朔涓

　　　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

　　　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

　　　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　回 执**

请正确填写以下内容，发送邮件至：baoming9188@163.com 我们会及时与您联系，谢谢~

参加课题：《行政管理实操训练》

时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_　　地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参会单位名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

如发票抬头与本回执单位名称不同的。请注明：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加学员：\_\_\_\_\_\_\_\_\_职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加学员：\_\_\_\_\_\_\_\_\_职务:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

参加学员：\_\_\_\_\_\_\_\_\_职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Email：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

付款方式：□现金　□支票　□转帐

人数：\_\_\_\_\_\_人 参会费用：共计：\_\_\_\_\_\_元

备注

1.收到贵司报名信息后，我们将第一时间和贵司参会联系人进行确认

2.在开课前一周，我们有专人给贵司发送参加培训的确认函，上面有培训报到指引，

以及详细的上课地址和路线图；

3.此课程也可以安排企业内训，欢迎来电咨询及申请排期；

4.如对此课程有任何疑问，欢迎拨打电话向我们咨询。