

资深行政管理技能提升

课程描述

想成为上司的得力助手，却不知如何才能做得优秀？看着上司每日繁忙，想辅助他做更多的工作，却不知如何下手？面对上司，却不知自己在他心目中的价值是多少？辅助上司的工作，很多时候不知道如何去行使“权力”？遇到跨部门的沟通、协调问题，总是困难重重？整天忙得晕头转向，却只有苦劳没有功劳，如何让行政管理工作更有效率？想快速提升行政管理能力，却苦于没有专项的培训课程？为此，我们特别为存在上述行政管理工作困扰的人士量身定做了本次课程，通过两天的集中训练，全方位提升行政管理人员的认知水平和实操能力。

学员获益

1. 明确行政管理必须掌握的各项专业知识
2. 了解不同风格的沟通方式，提升高效沟通技巧，提高关系协调能力
3. 学会奠定非领导的“领导”地位
4. 提升公文写作方法与技巧
5. 策划和组织大型会议与活动
6. 正确管理情绪与排解压力

授课方式： 启发式互动教学、小组讨论、案例分析、角色扮演、培训游戏、模拟演练

课程时间： 3 天；6 小时/天

授课对象： 办公室主任、行政人员；有工作经验的行政管理人员

课 程 大 纲

第一章：行政统筹管理的定位

1. 什么是行政？
2. 行政的 5 大职能
3. 行政管理工作的特点 —— 协与调的艺术
4. 重新认识行政管理工作内容
5. 基层、中层、高层行政管理工作的重点

第二章：行政统筹综合管理

1. 办公室管理制度的建立与推行
 - A. 大型企业和中小型企业办公室管理制度的区别
 - B. 如何制定具体的管理制度：5 大要素
案例：《固定资产管理制度》
2. 办公室环境管理
 - A. 办公环境要素：绿化、空气、光线、安全、设备、声音、色调
 - B. 5S 管理
互动：《现场 5S 管理》

- C. 办公室布置原则：规范与美观的平衡

案例：《这样的办公室，能做得更好些吗？》

3. 办公文档、办公设施与日常用品的管理

- A. 不同文档的具体管理方法：信件、文书、电子文档、名片等
- B. 办公设备和公共设施的日常管理
- C. 文具等办公用品的采购和预算
- D. 固定资产管理

4. 后勤岗位员工管理

难有亮点却容易有纰漏的工作节点：前台、车辆、食堂、保安、清洁、医务、杂志

5. 公共关系管理

- A. 如何与媒体共舞：自媒体、网络媒体下的新变化
- B. 如何与政府沟通：八项规定和六项禁令后
- C. 面对突发公关事件的软处理与硬处理

第三章：专业秘书/助理人际沟通技巧

1、DISC 沟通风格及其优势和局限

诊断测试：《我是哪种沟通风格？》

- A. DISC 之 D 型：驾驭型/老虎型
- B. DISC 之 I 型：表达型/孔雀型
- C. DISC 之 S 型：亲和型/考拉型
- D. DISC 之 C 型：分析型/猫头鹰型

案例：《在期限内发送重要文件》

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

- E. 分析及总结四种风格沟通策略

2、如何与上司沟通

- A. 只有懂领导才能帮领导

案例：《部长的杯子》，《郭总的工作计划》，《气头上的邮件》

- B. 如何取得上司的信任

- a. 保持主动和良好的沟通

案例：《视觉型、听觉型、感觉型的领导》

- b. 对主管的地位和能力表示敬意

情景演练：《请假》

- C. 如何领会上司的意图

- D. 如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

情景练习：《新的北方大区总经理》，《谁该去德国？》

- E. 多领导沟通技巧

3、如何与同事沟通

- A. 发展“人际联盟”

案例：《新宁的推荐信》，《欠我的人越多，帮我的人越多》

- B. 避免政治性错误

案例：《姚明的退役演讲》

- C. 实力是最坚固的权力基础

- a. 忠诚比能力更重要

- b. 累积专业实力，创造自身价值

案例：《没有上下级关系，如何让各部门配合》

情景演练：《跨部门沟通之质检部与研发部》

4、如何与下属沟通

A. BEST STEP 反馈法

B. 正面反馈：赞美法

C. 负面反馈：建设性批评

案例：《遥控开车》，《杰克韦尔奇的纸条》

5、如何与客户沟通

A. 记住客户的名字

B. 关键时刻的关心

C. 站在客户的角度

情景正反演练：《我需要那个配件》

第四章：企业实用公文写作

1. 公文写作概述

A. 公文的类别和行文关系

B. 公文写作四大原则

C. 公文写作六大步骤

a. 制定行动目标：主动目标与被动目标

b. 决定正式程度：公文正式程度由什么来体现？

c. 设定总体风格：公文的游说矩阵

d. 选择层次结构：连贯式、并列式、分析问题式等

e. 列出大纲：提纲法和辐射法

f. 撰写初稿

D. 公文写作的规范：格式、时间、空间、职务、数字、层次及计量单位等

案例：《常见错误解析》

2. 企业常用公文的写作

8类不同公文的性质和作用

A. 通知：《国务院通知》

B. 请示与报告：

a) 相同之处

b) 不同之处

C. 批复：具体的答复意见

D. 函：

a) 邀请函

b) 感谢信

c) 复函等

E. 会议纪要：

a) 摘要记录

b) 详细记录

F. 工作总结：《外商协会工作总结》的巧妙之处

G. 工作计划：

a) 目标

b) 措施

c) 步骤

- H. 演讲稿：开头、主体和结尾
- 3. 简洁有效地使用电子邮件
 - A. 书写原则：KISS
 - B. 书写技巧：发送对象、标题、内容、签名栏
 - C. 电子邮件沟通礼仪
- 4. 制作专业的工作简报（PPT）
 - A. 明确目标、分析听众
 - B. 设定逻辑：金字塔写作原则
 - C. 如何选用文字、图表和动画让 PPT 更精彩
 - D. 演示 PPT：开场白和结束语
 - E. 巧妙帮助上司熟悉 PPT

第五章：有效的会议/活动管理

- 1. 导致会议低效的原因
 - A. 长期以来我们都是怎么开会的？
案例：“开会比较烦”的小王
 - B. 企业会议常见的问题：参而不议，议而不决，决而不行，行而无果
 - C. 原因如下：认识不到，重视不够，准备不足，组织不好，技巧不佳，落实不力
- 2. 高效会议前的准备工作
 - A. 是否需要开会？
 - a. 不需要开的“五种会”
 - b. 必须要开的“五种会”案例：生产车间着火了要开什么会？
 - B. 准备工作的重要性
 - a. 会议准备的 5W1H
 - b. 会议准备内容核对单
 - c. 会场布置的准备
 - d. 主持人的 4 个准备工作
- 3. 成功会议中的五大策略
 - A. 如何做开场白
情景模拟：主持人的开场白
 - B. 如何分配发言时间
 - C. 如何掌握议事进度
 - D. 如何达成会议决策
 - a. 彼德·德鲁克决策法
 - b. 4 种群体决策：权威、少数服从多数、共识、无异议
 - c. 4 种团队决策法案例分析：《工艺重组的讨论会》
 - E. 如何圆满结束会议
- 4. 如何成为优秀的会议主持人
 - A. 把控好会议的三个阶段
 - a. 开始阶段 - 热身
 - b. 进行阶段 - 热炒

c. 收尾阶段 - 热心

B. 如何应对会议中发生的意外

C. 如何对付与会群体中的“刺儿头”

情景模拟：《公司活动筹备会议》

5、会议记录与会后跟进

A. 会议记录者的功能和胜任条件

B. 对会议记录的建议

C. 如何进行会后跟进

D. 自我评定

E. 如何提高下次会议质量

6、项目性活动的管理

A. 项目管理内容

B. 大型活动的关键节点控制

C. 常规活动如何推陈出新

讨论：《那些年我们组织过的活动》

第六章：情绪与压力管理

1、情商是什么？

2、工作情商的 18 项能力

心理测试：《你的情商高不高？》

3、如何提高自我情绪觉察力

A. 辨识情绪：情绪来自于想法

案例分析：《开会迟到了》

B. 情商高手的沟通黄金法则：先处理心情，再处理事情

讨论：《你遇到过的情商高手》

4、如何处理工作上的负面情绪

A. 愤怒管理的秘诀

情景练习：《SCC 法则》

B. 如何管理压力

心理测试：《你的压力指数》

情景练习：《大脑 SPA》

5、遇到挫折，如何自我激励

A. 如何建立乐观思维

情景练习：《乐观三部曲》

B. 心情愉快的行政人员带来高效团队业绩

第七章：结束语

1. 分享与回顾

2. 行动计划