

**主办单位：杭州时代光华教育发展有限公司 杭州步步为赢教育科技有限公司**

**《行政工作管理能力提升》**

**8.24 周五**

**杭州站**

**主讲老师：王晓珑**（原林德(中国)总裁办公室主任）

**授课对象：**不限

**企业类型：**不限

**企业大小：**不限

**时间安排：**2018年8月 24 日9:30至17:00

**地点安排：**待定

**参课费用：**学习卡套票3张/人

现金票1800元/人 [购买学习卡享受更多优惠](http://www.hztbc.com/public/study_card.php)

**人数限制：**150人

**课程目标**

* 了解管理的原则，重塑管理者从角色到意识的自我认知。
* 学会有效管理时间，做好计划安排，并在决策者、制度和执行者三个层面保证执行的结果。
* 学会做下属的教练，掌握引导技术，在工作中有效地培育下属。
* 掌握人类行为风格，提升对人的敏感度，并运用高情商技巧，全面提高沟通的影响力和表达能力。

**课程大纲 Outline**

**第一讲：管理的原则与管理者的自我认知**

* 管理的原则
* 人尽其才，物尽其用
* 可用资源与管理目标
* 管理者的自我认知

游戏：迷你企业

* 意识转变

**第二讲：计划与执行**

* 计划的特性
* 计划的常见误区
* 如何计划安排才是合理的？

案例分析：效能管理案例

* 执行力概述
* 执行力是目标和结果间的“缺失一环”
* 从个人和组织的角度理解执行力
* 执行力的重要性
* 执行力缺失的原因
* 组织的原因
* 个人的原因
* 如何有效提升执行力？
* 创造强执行力的企业文化
* 企业文化来源于高效激励
* 激励的基本原则
* 激励的不对称性
* 激励的方法

小组讨论：如何建立我们的执行力文化？

**第三讲：下属培育与指导**

* 水涨船高
* 建立培育员工的意识
* 不注重下属辅导的后果是什么？
* 下属什么时候需要辅导？
* 员工发展Y型理论
* 如何培育和指导员工
* 721原则：SD、Off J.T、OJT
* OJT(工作中指导)五步法
* 引导员工的技巧—GROW模型：目标、现状、方案、行动
* 新员工的引导
* 创造团队学习的氛围
* 运用各种机会：交办工作时、检查工作时、出现错误时、开会时等

**第四讲：有效沟通与结构化表达**

* 同流才能交流：DISC沟通风格分类
* DISC沟通风格及其优势和局限

诊断测试：我是哪种沟通风格？

* DISC之D型：驾驭型/老虎型
* DISC之I型：表达型/孔雀型
* DISC之S型：亲和型/考拉型
* 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：如何与不同风格的上司沟通

* 分析及总结四种风格沟通策略
* 聆听的艺术
* 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等
* 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听
* 积极倾听的反射话术
* 同理心
* 同理心回答三要素
* 练习：同理心表达
* 正向引导法
* 使用积极的词语
* 避免中性词
* 阻止负面词语
* 善用我代替你

练习：正向引导法

* 批评的艺术
* 内容对事不对人
* 不滥用一般化语句

练习：对下属的建设性批评

* 六、结构化表达
* 三角结构法
* 找关键词，立桩子

练习：结构化表达大



**王晓珑**

**原林德(中国)总裁办公室主任**

**资历背景**

* 福建省礼仪协会理事
* DISC认证讲师/测评师
* 厦门人才中心特约讲师
* 中国女性形象工程特邀礼仪专家
* 厦门海峡导报《商务礼仪》专栏作者
* 16年知名跨国企业员工管理与培训经验
* 厦门大学外文系英语专业学士（能双语授课）
* 曾任：柯达(中国)行政主任、采购经理、内训讲师、总经理秘书
* 曾任：林德(中国)总裁办公室主任、资深讲师，获“最佳讲师”称号
* 长期担任厦门人才中心、厦门大学、安踏集团、中外运集团多家院校及企业特聘讲师

**授课风格**

王老师授课注重互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。在海量案例中，揭示员工职业素养提升的误区与禁忌，塑造企业专业形象。结合企业的现状，对企业现有商务礼仪、接待及大型会议提出建设性、实操性反馈，推动商务礼仪日常化和标准化。

**授课经验**

江苏沭阳地方税务局、长沙商务局、厦门海沧市政建设管理中心、龙岩市党校、厦门大学、福州大学、福建师范大学、济南大学、哈尔滨铁路局、北京师范大学-香港浸会大学联合国际学院、IT税务服务、中山市城市管理行政执法局直属分局、广州质检院、天生桥水力发电总厂、东南汽车、厦门港务集团、中外运集团厦门分公司、嘉晟集团、厦门斯巴特进出口、海天集装箱/珠海交通集团、兴业银行、农商银行、农行、工行、建行、中信银行、移动通信、中国银行、广发银行、国际银行、中国邮政储蓄银行、英大证券有限责任公司、华润置地……

**课程预告**

**时间：**2018年8月31日、9月1日（周五、六）

**课题：**《职场高效办公Office速成--Excel（通用版）》

**主讲：**赵明哲（Microsoft资深授权培训师）

**学习卡套餐**

