**《全能管家—行政统筹实操训练》**

开课信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **开课期数** | **开课时间** | **星期** | **课程费用** | **开课地点** |
| 第一期 | 2019年07月25~26日 | 周四-周五 | 3600元 | 上海 |
| 第二期 | 2019年12月05~06日 | 周四-周五 | 3600元 | 上海 |
| **备注** | 案例式教学，小班授课，限招35人；  以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期；  课程费用含教材、场地费、午餐、茶歇费及税金。 | | | |
| **报名流程** | 填写最后一页的报名回执表并发送给相关联系人； | | | |

课程背景

行政管理说大不大说小不小，做好了不容易，当家人做的好坏有个尺度，如何做好当家人是每个行政管理者应该掌握的一门艺术，服务领导，服务员工，不但要学会察言观色，左右逢源，还需要学会领导艺术，本课程将告诉你如何做好当家人，掌握行政管理艺术。让你轻轻松松当好行政主人。

海尔实战管理专家与您探讨如何做好当家人，做好行政管理

课程板块



课程对象

中高层管理者、HR、行政相关管理人员、办公室主任等

课程大纲

**第一讲：行政定位——管理和服务**

1. 行政人员应有的心态
2. 行政管理的工作价值体现：用心，细心，悟性，灵性。
3. 工作态度的不同决定你收获的不同
4. 行政办公室人员应具备的职业素养

**第二讲、内部管理——行政统筹**

* **关于前台文员管理**

1. 电话接听要求和方法
2. 来访客人接待要求
3. 面对电话和事物冲突时的管理
4. 大厅PPT制作要求
5. 客户来访时前厅接待标准
6. 前台针对领导问题如何随机应对

* **关于保安管理**

1. 保安队伍的管理

案例：其他企业的管理方式

1. 保安收发文件管理
2. 建立部门邮件信箱
3. 建立内部邮件到达体系机制：内网平台控制
4. 建立邮件收取时间节点机制
5. 如何控制快递成本

案例分享

* **关于司机、小车班管理**

1. 建立司机小车班管理制度
2. 司机日常管理考核借鉴分享

案例：移动小车班管理案例

1. 司机的日常管理和绩效考核
2. 车油费控制和出车定位系统

案例：某外企的用车机制分享

案例探讨：这个司机借老总之势干私活怎么办？不按规定晚上停车怎么办？

1. 各部门用车资源统一调配

案例：海尔的小车班共享机制

海尔内部小车共享中心

* **关于保洁的管理**

1. 对外包的管理要求
2. 外包工作管理原则
3. 建立外包保洁的监督机制
4. 保洁的工作标准要求

案例探讨和分享

* **关于食堂管理**

1. 食堂管理的基本要求
2. 建立食堂的管理文化和督办标准
   1. 建立食堂监督委员会
   2. 半月一次巡视和沟通会
   3. 建立食堂饭菜调研机制
   4. 建立食堂菜单口味菜单表
   5. 建立食堂激励菜单和口味窗口
3. 食堂的卫生和饭菜管理要求
4. 食堂食品的成本公示
5. 食堂应有的目视专栏

案例分享：这样的食堂如何管理？

* **关于宿舍管理**

1. 宿舍管理要求和原则

案例：海尔的宿舍管理

案例分享：这样的宿舍有无你的影子？

1. 宿舍的日常管理要求
2. 关于洗衣，建立自动投币洗衣机，有台账
3. 有超市、娱乐场所
4. 建立舍长机制，建立宿舍家文化
5. 宿舍管理积极性调动
6. 让员工参与到宿舍管理中
7. 建立每月1次宿舍委员会督办和考核机制

* **关于差旅管理**

1. 差旅成本控制途径
2. 建立统一差旅管控平台
3. 建立不同级别差旅报销管理平台

案例分享

* **关于办公用品和日常BOM管理**

1. 办公用品采购原则
2. 办公用品降成本途径

案例：著名企业管理做法

1. 办公用品降低激励方法
2. 建立办公用品成本分析
3. 建立行政管理BOM表

案例：出国材料BOM

领导出差准备物资BOM

* **关于档案管理**

1. 建立档案管理工作标准要求
2. 归档文件BOM表
3. 建立归档考核机制
4. 对存档管理进行定期督办和考核

**第三讲、公文管理——公文写作**

1. 公文常识和分类
2. 常用公文写作规范技巧

案例：邮件和各公文的处理方法

1. 公文写作的逻辑关系

案例分享、案例互动

1. 公文写作应该知道的几个道理和心理学

案例分享

**第四讲、沟通协调——资源调配**

1. 沟通的基本要求和10个要素
2. 如何和上级、下属、同级沟通
3. 如何通过有效沟通做到资源共享和最大化

游戏演练

案例分享

**第五讲、会议接待——会议管理**

1. 自画像：我们的会议现状
2. 开会的基本原则你做到了吗？
3. 会议安排-会议三部曲
4. 会议纪要和闭环管理
5. 有效会议五步曲

案例分享：跑题的会议怎么办？

会议的纪律和主题怎么控制和引导？

1. 如何接待？建立接待BOM表
2. 接待的服务礼仪规范

案例：某公司的接待管理

1. 日常接待基本管理要求

案例分享

**第六讲：危机管理——危机冲突**

1. 危机处理的基本原则和要求
2. 冲突管理的有效途径
3. 如何处理危机和冲突的关系

案例分享

案例研讨：这样的问题，你如何处理？

**第七讲、行政执法——团队执行**

1. 执行力的原则PDCA
2. 执行的3力管理
3. 执行的韧性和刚性
4. 克服执行力的法宝是机制

案例分享

案例互动：这样的执行出了什么问题？

**第八讲：课程小结——总结提升**

1. 学什么，怎么学
2. 课程分享

讲师介绍

**孙海蓝老师**

* ****上海地平线培训网高级讲师
* 海尔实战派资深培训师、高级咨询顾问
* 海尔企业文化、OEC、培训管理、服务管理推广专家
* 中国百强企业优秀讲师
* PTS国际职业培训师行业协会职业培训师
* IPTS国际职业培训师30强金牌培训师
* 北大、人大、华中理工MBA、EMBA企业文化和人力资源主讲老师。

**【背景介绍】**

曾任海尔职业经理人，海尔管理实战工作经验10年，海尔内部企业讲师5年。

原海尔企业文化体系主创人员、曾任海尔大学高级讲师。

10年工作经历走过企业文化、人力资源、目标管理、行政总监等中高级管理岗位。

借鉴海尔管理经验，创建了中国本土备增企业利润的管理咨询模式，国内多家企业管理咨询公司高级培训师、咨询师

**【擅长领域】**企业文化、培训管理、服务管理、行政统筹、中高层管理能力提升

**【授课风格】**

* 实用+分享+互动+参与，可以根据企业需求量身定做管理课程。孙老师的课程实用性很强，和企业结合紧密，不忽悠，课程朴实自然，课堂氛围活跃，学员参与很高。孙老师本着学以致用的原则，用心培训，用心分享。
* 孙海蓝老师授课中对学员加以引导、控场能力强、培训中提倡学员是培训的主角，对学员具有极大的吸引力和感悟力。互动参与性强，并结合自身丰富的实践经历，在培训中教授大量的方法和工具，倡导学以致用。使企业和学员感受到实战、实效、实用，通过实战的课程培训让学员和企业感受到培训是企业最好的投资，也是提高员工各种管理技能的最好手段和方法。

**报名表格**

**课程名称：**《全能管家—行政统筹实操训练》

**上课时间：**

**课程费用：**3600元/人

**上课地点：**上海

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称： |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­\_mail |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­\_mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您的其他要求和相关说明：**   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   银行账号：  同砺公司银行账号  开户银行：农业银行上海四平路支行  户 名：上海同砺企业管理咨询有限公司  账 号：0337 4600 0400 1060 6  联系方式：  林苗（渠道部经理）  电话：021-58653259 手机：13564679986 邮箱：linmiao@tonglishare.com | | | |