**行政管理实操训练**

Administrative Management Practice Training

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间/Time：**2018-11-15~16 | **时间/Time：**2018-11-22~23 | **时间/Time：**2018-12-06~07 |
| **地点/Location：**北京 Beijing | **地点/Location：**深圳 Shenzhen | **地点/Location：**上海 Shanghai |
| **时间/Time：**2019-01-24~25  **地点/Location：**北京 Beijing | **时间/Time：**2019-03-21~22  **地点/Location：**深圳 Shenzhen | **时间/Time：**2019-05-09~10  **地点/Location：**上海 Shanghai |
| **时间/Time：**2019-06-20~21  **地点/Location：**北京 Beijing | **时间/Time：**2019-07-25~26  **地点/Location：**深圳 Shenzhen | **时间/Time：**2019-09-05~06  **地点/Location：**上海 Shanghai |
| **时间/Time：**2019-10-24~25  **地点/Location：**北京 Beijing | **时间/Time：**2019-11-21~22  **地点/Location：**深圳 Shenzhen |  |
| **类型/Type：**公开课 Public Training | | |
| **语言/Language：**中文Chinese | | |
| **费用/Fee：4800元/人**RMB 4800 /one person | | |

* **培训议程/Agenda**

|  |  |
| --- | --- |
| * 08:30-08:55 签到 Register | * 12:00-13:00 午餐 Luncheon |
| * 09:00-10:30 培训 Training | * 13:00-15:30 培训 Training |
| * 10:30-10:40 茶歇 Coffee Break | * 15:30-15:45 茶歇 Coffee Break |
| * 10:40-12:00 培训 Training | * 15:45-16:30 结束Training end |

* **概述/Overview**

**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，不知道如何将繁杂琐碎的行政管理整理的更有条理，或者不知道如何使用管理工具去管理行政和自己的团队。诸如此类的问题，都是每个行政管理人员都要面对的，如何形成正确的行政管理思维和方向、找到最适当方法和工具，迅速提升自身职业素养、有效控制行政成本，创造更大的行政管理的价值，更好的达成企业行政管理的目的。

**培训目的**

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，成为领导的“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。

* **活动纲要/Outline**

|  |  |
| --- | --- |
| **第一讲、 行政管理概述**  **行政管理的情商与智商**  **行政管理的11个系统**  公司老板如何看行政：**高度不够、专业度不够、精细化不够**  行政人员的困惑？  **----杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉，做得不好大家都看得见**  行政管理的定位—组织的心脏  行政管理的最高境界---润物细无声  行政管理的价值---安全、文化、省钱、省时间、满意度  行政管理的方法---标准、监督、能力提升、专业化工具  行政管理的操作思路----嘴勤、腿勤、脑勤  行政的管理业绩最大化---人岗匹配：管人、管事、管时间、管地域  **第二讲、行政管理的六项核心技能**  1、标准化与解决问题能力----行政管理的智慧  如何设计一个成功的企业10周年庆典  行政管理方案设计能力  结构化思考，让你的老板做多选题而不是给他提问题  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  司机接待标准化  会议室管理标准化  前台标准化  保安管理标准化  什么是优质的服务标准？  卡尔西威：第一次把事情做好  简尔森：每个接触点都是白金点  打造令顾客尖叫的服务体验：找出顾客期望，做早、做好、做多超越顾客期望  行政服务创新的5个步骤---工作分析   * 案例分享： * 办公工作环境管理工作分析与最佳实践 * 会议室管理工作标准制定 * 保洁工作标准制定等 * 案例讨论：督导督办工作分析与最佳实践   沟通能力  行政管理人员沟通能力建设  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、批评和表扬助理   * 案例实战：根据企业实际情况撰写案例   公文写作：角度正确、创造价值、正确表达  如何正确的撰写工作汇报和工作计划  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：年中总结   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 * 分享收获与行动计划   2、 监督  没有监督就没有执行  没有标准就没有监督  如何设计点检表  如何监督监督者  行政部点检体系化设计  行政管理监督的层次、频次和路径设计 | 3、 决策能力   * 案例分享：如何处理进退两难的行政主管   决策模型构建：明确问题、构建决策模型、收集信息/分析问题/列出解决问题的方案、选择满意的方案、反馈执行  决策的四个要素  高效的时间管理  时间管理的三个核心要素  要事第一5个要素  效率第二的6中途径  堵住时间漏洞的四个方面  4、 执行能力  如何举办一场：成功的年会  执行力提升的六个要素：明确目标、彩排推演、思考失败、优化方案、快速行动、反馈汇报   * 案例讨论：如何举办一场成功的公司聚会   专业的会议组织管理---三张表单搞定会议组织管理  会务分类－组织思路----会议准备表  组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理----会议安排表  如何担任会议主持人  如何当好会议秘书？如何组织开会---会议点检表  如何避免陷于会议忙碌之中？  三现主义：现场、现物、现实  **第三讲、行政管理者的资源整合能力---行政管理者的情商**  5、 行政组织设计与用人  如何设计行政部组织机构  如何招聘与面试行政管理人员  组织设计的八大原则  分工协作：用人所长、容人所短、搭建长板效应  用同事所长、用下属所长、用领导所长、用外部资源所长、用自己所长  如何代理行政部管理团队  关系户如何处理  指令式领导、授权式领导、教练式领导、团队式领导  下属能力提升：70%自学、20%在岗辅导、10%培训  如何打造满意的行政管理团队  行政部的绩效管理搭建  成就感建设：绩效管理中的论功行赏  成长感建设：自学、辅导与培训  归属感建设：正直、热爱、用师者为王  企业文化与行政团队文化建设：理念、看到、听到、做到  6、行政职业化心态建设  行政是情商性工作  先谈感情后谈工作  自我不良情绪处理  传递型不良情绪处理  如何面对陌生人投诉  行政的职业化态度：任何时候，自然体贴  如何面对恶意告状的人的投诉：先下手为强  工作中的职业化态度：热爱认真专心、爱学习勤练习、耐心决心坚持  工作中的责任心：对成果负责  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  行政管理部门全套流程  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 |

* **讲师介绍/Lecturer**

**欧阳老师**

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

欧阳老师先生毕业于北京大学，拥有工商管理硕士学位。2010年加入IBM咨询公司，在加入IBM管理咨询公司之前曾在微软、艾默生电气、伊顿、北大纵横管理咨询公司工作，担任过接待专员、总经理助理、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；

**部分培训与管理咨询项目经历：**

咨培训过的企业：

伊利液态奶事业部、伊利酸奶事业部、齐鲁制药、以岭药业、维达纸业、华峰氨纶、东风本田、林洋电子、上海财经大学、华润啤酒、山东电力、瑞云集团、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

* 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

**主讲课程公开课：**

《行政统筹管理》《企业管理地图》《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》

**课程形式：**

案例分析 模拟演练 游戏导入

理论讲解 短片播放 故事调节