**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