领导力与

职业素养学习系列

**行政工作统筹管理**

**主 讲：实战管理训练专家 舒薇**

**面授时长：2天 课程费用：4200元/人**

**课程对象：**希望提升行政管理能力的职业人士，如：行政经理/主管、办公室主任、行政秘书/助理**。**

**课程特色**

1、帮助学员转变观念，用全新的角度审视行政管理工作；

2、了解行政统筹管理的领域，掌握基本的工作思路；

3、学会制作与运用行政事务管理工具，保证管理效能和执行力；

4、运用管理机制等方法来协调部门关系，从而有效配置资源；

5、学会用项目管理的思路来统筹大型任务（如年会、会议等），体现枢纽的价值。

1. 全新视角：重新审视行政管理工作，完成管家型到枢纽型，事务型到统筹型的转换；

2、现场根据学员现场提出的问题，做出积极的反应和判断，提供有效的解决方案或有说服力的案例供学员借鉴，令学员在有限的时间内提高解决问题的能力，进而形成科学、系统的思维方法。

**课程收获**

01

课程大纲

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **【第一天上午】****一、关于行政统筹的基本认知**1、当前环境下行政管理的转型2、行政统筹的绩效价值：协调、优化、执行、服务3、行政管理工作的困扰及其应对4、行政统筹管理的领域5、审视行政部门存在的价值**【第一天下午】****二、企业运营的统筹管理**1、事务性工作的统筹管理体系（1）建立管理法规（2）量化管理标准（3）制作点检工具（4）完善抽查记录2、办公环境的统筹管理（1）办公环境管理的特点和难点（2）如何保证管理的有效性（3）有效管理标准的特征（4）管理效果的检验**演练：**行政事务管理工具的演示及制作**案例：**洗手间管理文化3、其他行政事务的管理规范（1）饭堂管理规范（作业、卫生、安全、采购）（2）保安管理规范（培训、安全、工作标准）（3）公务车管理规范（司机培训、考核）（4）前台管理规范（礼仪、标准化）**【第二天上午】**4、会议筹划与管理（1）会议的行政筹划与准备（2）行政例会效果的管理与控制①摩氏会议效果评鉴法②科学的会议纪要模板③会议决议的跟进和督办**三、跨部门工作任务的统筹管理**1. 1、行政沟通协调的困扰和难点
 |  | 2、科学管理的思路与方法3、**情景演练：**企业年会统筹策划案、科学的会议统筹流程（1）分解任务－使大型任务变成每一项清晰具体的活动（2）制作工作包－明确各协作部门的管理责任和资源配置（3）制作管理网络图－各项任务的完成时限和相互制约的关系清晰化（4）关键任务管理— 保证监督检查和特殊问题统筹到位**【第二天下午】****四、有效的行政沟通与协调**1、构建企业的沟通网络—提升部门管理威信（1）建立清晰的管理系统－明确企业的汇报关系（2）健全正式沟通路线－保证信息的权威性严肃性（3）建立正向的沟通渠道－传递公司的文化和管理主张2、有效的对上沟通－获得领导信任（1）学会听懂上级说话，不要想当然（2）问好问题，了解领导的真正需求（3）有效表达，提高建议的采信率（4）积极互动，引导上级的正确思路（5）主动补台，适应不同上级的行为风格（6）严格职场操守，不参与办公室政治（7）承接任务三步骤（8）工作汇报四原则（9）接受指令五步法3、有效的横向沟通－获得他人支持（1）用好非职务权力，增强个人影响力（2）分析对方的利益，启动对方需求（3）踩住对方的动力点，销售你的主张（4）了解并消除对方顾虑，促使对方参与（5）衡量双方优先级，找到最大公约数**五、行政管理案例和工具、课程内容总结与回顾** |



**实战管理训练专家**

**舒薇**

02

专家介绍

**实战经验**

具有20余年企业管理经验，长期致力于客户服务管理、人力资源管理、员工培训管理工作，曾任香港上市公司副总经理、培训总监、人力资源总监、行政总监等职务。

**专业背景**

工商管理学博士，早年任教于国内著名商学院，清华大学继续教育学院与美国阿拉莫学习系统授证培训师，系统接受过美国管理协会（AMA）领导力、行政管理等专业培训。

**授课特点**

善于借鉴国外先进的培训理念和培训技巧，高效调动各种类型的学员参与互动，课堂气氛活跃；思路清晰，逻辑严谨，语言富有感染力。

**主讲课程**

行政工作统筹管理、从优秀到卓越—高阶秘书养成之道、客户服务管理与投诉处理实战演练、服务团队的建设与管理等。

**服务客户**

西门子、BP石油、南方航空、中国移动、本田……