领导力与

职业素养学习系列

**行政管理能力高阶特训营**

**主讲：多家头部企业大学特聘讲师、实战行政管理专家 祁娜**

**面授时长：2天 课程费用：4200元/人**

**课程对象：行政部管理者、高级秘书、行政秘书与助理等。**



**课程收获**



**课程特色**

**企业收益：**

1. 提升企业行政管理水平，打通企业内循环，有效传达信息；
2. 确保各项工作井井有条，为企业的经营管理提供有效的支持和保障；
3. 打造积极的企业文化，改进和完善行政管理制度，提升行政服务满意度。

**岗位收益：**

1、认知自己在行政管理体系中的角色和岗位要求；

2、有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率；

3、提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力；

4、学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧。

1、课堂采用实战案例解析、多媒体视听赏析、互动情景模拟等多种教学方式，不仅提升学员行政管理知识水平，更通过实战演练，帮助学员将知识点运用于工作中。

2、课程提供多种提升自我训练的方法和工具，课后可以以此温故知新，持续发挥学习效果。



01

课程大纲

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一部分：行政管理者“角色认知与职业化”构建  **一、行政管理者的角色认知 （案例解析）**  1、职业行政管理者的角色定位  2、九段“行政达人”的成长与蜕变  3、行政管理者高效解决式SF+创新思维  4、行政管理体系的系统化构建  5、全球行政管理者必备“九条章程”  6、行政管理者的自我激励及自我约束  7、全员探讨行政工作的岗位要求与职业素质  **二、行政管理需要综合型人才**  1、思想品行与事业心  2、理论素养与文化知识  3、管理意识与专业技能  4、服务理念与人际沟通  **三、行政管理者需要掌握的专业技能**  1、组织协调与指挥能力  2、人际交往与沟通能力  3、执行与监管能力  4、发现问题与解决问题的能力  第二部分：行政管理者“自我与完美团队”管理  **一、行政管理者的工作统筹**  1、行政制度的完善  2、流程的效率--看得到的时间看板  3、标准化的效率--流程体系的标准化  4、企业内部制度包括哪些内容  **二、行政管理者的目标达成**  1、目标与计划管理  2、行政管理目标的特征  3、设定目标的步骤  4、目标实施与过程监督  **三、行政管理者的自我管理**  1、正确领会领导的决策意图  2、对部属工作能力的理性分析 |  | 3、来自下属的阻力与解决方法  4、管理以终为始  **四、行政管理者的团队管理 （PDP测试与解析）**  1、团队成员管理与团队激励  2、授权管理方法与步骤  3、领导力提升来源于影响力  4、知人知己善用良才  第三部分：行政管理者“高情商沟通与服务满意度”实现  **一、行政管理者构建良好经营环境**  1、环境资源利用  2、换位思考与协调合作  3、原则性与灵活性运用  4、营造和谐的工作氛围  **二、行政管理者打通企业内循环**  1、如何有效的“上传下达”  2、尴尬境况的处理方法  3、冲突的避免和化解  4、焦点解决式沟通技巧  **三、行政管理者化解冲突与危机应对**  1、突发事件的判定和处理  2、提升危机管理能力  3、防止影响企业的事件发生  4、应急预案的制定  第四部分：行政管理者“专业技能大比拼”（工作实训）  **一、企业品牌形象呈现**  1、企业品牌形象面貌  2、企业员工品牌形象礼仪  **二、高效会议的组织与管理**  1、会议的功能与种类  2、会议与会务管理手册  3、会议的频率安排  **三、公务接待的标准与流程**  公文接待的规格标准、操作流程、案例解析 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **四、公文写作的思维与技巧**  1、公文的写作思路、文种解析  2、公文写作技巧提升  第五部分：行政管理者“高情商服务与满意度提升”  **一、情商的自我成长过程**  1、构建“自我意识--中立模式”  2、将无意识转换成有意识  3、置身事中与置身事外的情绪曲线  **二、自我察觉—搭建理性与感性的互动桥梁**  1、解读自己的情绪  2、意识到自己情绪的变化  3、体会到情绪的影响  **三、情压调节—让情绪为我所用**  1、情绪自制力  2、能够克制冲动及矛盾的情绪  3、合理情绪疗法  4、注意力转移法  5、放松调整法  **四、社交察觉—你的雷达**  1、同理心、感受到其它人的情绪  2、了解别人的观点、积极关心他人  **五、训练团队协作与创新**  1、不否定带来更多思想的碰撞——学员互动  2、他人的想法为基础不断提高——创新阶梯  3、多些鼓励就多些奇迹——赞美力量  4、影响力公式：I=∑(K,P,T) |  | 第六部分：行政管理者“资源统筹与人际互动”技巧  **一、组织内外部信息来源与信息圈搭建**  1、组织内外部的信息资料来源  2、信息资料的处理  3、信息时代对资深秘书的要求  **二、组织内外人际关系圈养成**  1、上级领导、平级部门关系圈的搭建与维系  2、辅助人员关系圈的搭建  3、与新闻媒介之间的关系  4、与政府和社区公众之间的关系  5、国际行业组织与协会的关系  **三、资源关系的管理与维护**  1、遵循中央八项规定六条禁令  2、真心的礼物无需奢侈  3、平日的问候与祝福  4、笑迎八方客  5、创建共享的资源  第七部分：行政部成员“职业生涯发展与规划”  **一、如何面对新的责任和挑战**  **二、高级行政管理职场规划“困境”解析**  1、琐碎无价值的重复工作  2、职场转型前的准备工作  3、缺少明朗前途的中国行政职业  **三、高级行政管理多元角色的平衡艺术**  1、职业生涯的选择与规划  2、资深高级行政管理发展的路径  3、高级行政管理职业生涯发展策略 |



02

专家介绍



**多家头部企业大学特聘讲师、实战行政管理专家**

**祁娜**

**吴景辉**

**实战经验**

500强企业内训师。美国通用咨询有限公司高级培训师。华为企业大学、施耐德电气大学、中国移动学院、国药大学、西门子商学院、绿城管理学堂、新希望六和商学院、吉利企业大学、中国电信学院、中国联通学院、LG商学院等多家知名企业特聘讲师。

**主讲课程**

公文写作技巧、行政人员职业化提升、商务礼仪遇到心理学等。

**服务客户**

箭牌、现代汽车、中信银行、三星电子、统一电池、通用半导体、顶新集团、正大集团、丰田汽车金融、中奇制药、万通地产、西迪斯电子、东风汽车集团……