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……