高级秘书、助理、高级行政管理技能训练

Senior Secretary, Assistant and Senior Administrative Management Skills Training

|  |  |
| --- | --- |
| **讲师/Lecturer：**叶老师 | **费用/Price：**¥2980元/人 |

**课程排期/Scheduling**

**北京：2023年 11 月 22 日**

**课程概述/Overview**

**课程描述**

企业竞争日趋激烈，技术迅猛发展，信息化渗透到各行各业的每一个角落，许多公司在酝酿新的发展和变革，从而创造更大价值。在企业战略实施和新变革的努力过程中，离不开人和组织的强力保障，办公室秘书作为行政管理者这个企业的中枢骨干和企业政令的执行者，担负着艰巨的任务和挑战。

 本课程结合中国企业的实际情况，同时融合了欧美先进的行政管理技术精华。

**课程收获**

重新认识办公室秘书或助理作为行政管理者在现代企业中应扮演的角色

全面掌握办公室秘书或助理应具备的各项行政管理技能和方法

进一步明确办公室秘书或助理的各项职责

提升办公室秘书或助理的统筹管理艺术

**课程大纲/Outline**

**第一部分 办公室秘书高级行政管理的核心职能**

办公室秘书的管理

办公室秘书负责管理规则的建立和执行

办公室秘书的资源管理：供给--保管--维护--更新

办公室秘书负责文化塑造：办公室行为系统

办公室秘书建设舆论导向团队建设企业形象

办公室秘书负责企业内部管理制度

办公室秘书的协调与控制

物力协调：资源调配与控制

人力协调：部门协作与危机处理

成本控制

办公室秘书的服务

为“企业的前线”倾斜服务

企业内部的“共享式”服务

办公室秘书执行力

为什么制度会形同虚设

把握 “松” “紧”分寸

提高办公室的执行力

**第二部分 办公室秘书的素质要求**

针对问题的思考方式-“流程”与“危机处理”

面向客户的服务态度

24小时快速应答式的问责制度

放眼未来的战略家“行政事务化”与“行政规划周期”

**第三部分 办公室秘书的核心管理技能**

技能一：办公室秘书高效工作的第一步——取得领导的信任

办公室秘书怎样得到领导的信任

处处维护领导的形象

委曲求全

怎样取得上司的依赖

承诺上司的艺术

慎用解释的艺术

办公室秘书如何与领导相处

技能二: 办公室秘书的时间管理

办公室秘书为何要管理时间

时间失控的原因

避免干扰

跳脱时间陷阱

办公室秘书进行时间管理和工作安排的系统方法

利用时间管理矩阵排定工作重点和优先顺序

利用时间日志诊断自己的时间利用情况

设定工作和生活的长期和短期目标

利用日程计划表安排日程

控制时间的实用

技能三：办公室秘书的沟通协调与绩效激励

办公室秘书掌握有效的沟通协调

如何与下属沟通

如何与其它部门经理沟通协调

办公室秘书促进绩效的激励

应具备的心态

如何激励下属

如何进行自我激励

有效沟通与激励的三步曲

如何进行团队激励

技能四：办公室秘书公文写作与处理

处理规范化的必要性

公文处理中的常见病及其诊治

促进公文处理规范化亟待解决的几个问题

技能五：办公室秘书应掌握的基本礼仪与访客接待

专业形象塑造

商业社交礼仪

办公室礼仪

工作礼仪

商务应酬礼仪

国际习俗

接待流程

接待重要客户的注意事项

来访电话对策

案例分析

**第四部分 办公室秘书的管理职责**

职责一： 办公室秘书的行政管理

办公用品管理及信息管理

办公用品申购、领用的流程及制度

建立固定资产台帐，确定责任人

维护各类办公设备的正常使用

信息的收集

信息的整理

信息的传递

信息的利用

信息的储存

信息的保密

职责二：办公室秘书的档案管理

档案的收集

档案的整理

档案的鉴定

档案的保管

职责三：办公室秘书的会议管理

认识会议组织的重要性

如何规划一场好会议

会议组织者的必备技能

有效促进发言的方法

会议结束前组织者工作要点

职责四：办公室秘书的后勤管理

生活福利的管理

员工福利管理

社会保障管理

医疗卫生管理

图书资料的管理

宿舍与食堂的管理

车辆的管理

**讲师介绍/Lecturer**

**叶老师**

《组织共赢力》研发者、版权申请人

《新加坡SQ（服务体系）》认证课程(首批认证讲师)

“ITT精耕式全流程”培训倡导者

培训产品线模式的开创者

凤凰网客座嘉宾

腾讯精品课客座导师

工信部教育百强管理类10大培训师

**主要经历**

自主研发成果：《组织共赢力课程体系》、《执行力的三把利剑》《终端为王》《组织共赢力》中层管理体系课程自08年以来平均每年为咨询机构带来重复持续采购

被多家企业评选为“最受学员喜爱”的讲师

在酒店、零售、服装、通信、房地产、小家电、银行业、央企、畜牧饲料行业深入研究

在企业“共赢力“、“服务力”、 “零售力“三个专业领域深入研究

**主讲课程**

【管理体系课程】

《责任共赢》、《女性领导力提升》、《执行力的3把剑》、《管理沟通》、《目标计划时间管理》、《高效能人士七个习惯》、《教练式问题解决领导力》

【服务力体系课程】

《客户关系是第一生产力》、《投诉处理影响力》、《服务心态与技巧》、《服务共赢力》

【职业化素养体系课程】

《新员工职业化素养》、《职业生涯与个人发展规划》、《高级秘书、助理、高级行政管理技能训练》

**授课风格**

亲和睿智、风格生动、幽默、激情四射，所选择案例均为18年企业接触过程中的实战案例;

**服务客户**

金融证券：中国人民银行、浦东发展银行、北京银行、江南农商行、民生银行、华夏银行、邮储银行、江苏银行、农信社、郑州中行、郑州工行、郑州农行、中央国债、新疆金新信托投资、天津德恒证券、福建兴业证券

房地产：泛海国际、金融街建设、金融街控股、威海国资集团、青岛宏远集团、京汉集团、万达集团、万科集团、河南姿华房地产开发公司、嘉园地产

零售服务： 国贸集团、国贸商城、首都机场商贸、华联集团、 LG电子、杉杉服饰、与狼共舞、板桥集团、联通营业厅

制造业：九阳集团、格力电器、正泰电工 西铁成中国 恒丰纸业、亚都科技、三鼎集团、大宇造船、现代汽车、河北英凯模金属、建龙钢铁、天津宝钢储菱、北京京东开关、欧派橱柜、小鸟电动车、首汽股份

IT行业：北大方正、联想、江森国际、京东方、世纪互联、北京兆维科技、旌旗席殊、北京博维克科技、商务部中国国际电子商务中心

运营商：中国移动、黑龙江联通、辽宁联通、山西联通、天津网通、黑龙江网通、北京电信、绥化网通、大连网通、哈尔滨网通、厦门电信、湖北联通、北京电信、北京联通、中国普天、大唐集团兴唐股份等

物流能源：南方电网、中国石油、中国石化、新奥集团、华锐风电、华通热力、大吉集团、首都机场股份、空港配餐、机场安保、BGS

医药企业:沃森制药、山东福瑞达、双鹤药业、北大医学院网络教育学院、金中国医药保健品集团、千辉制药、长沙九芝堂、北医三院药剂科、顺义中医院药剂科、拓普康科技、江苏先声药业

其他：北京欢乐谷、伊利乳业、BENZ、九阳集团、格力电器、北京京东开关、欧派橱柜、小鸟电动车、北大方正、联想、江森国际、京东方、世纪互联、航天部运载火箭研究院、中国兵器、中央财经大学、小肥羊、世纪东方、亚都科技、量子高科、韩国企业投资协会、伟志集团、开滦煤矿、枣矿集团、华侨城欢乐谷、中央国债、中国医药保健品集团、中国矿业研究院