### 《行政统筹管理能力实操训练》

**》**

**课程费用：**3600元/人 （含培训费、教材费、场地费、午餐、茶歇费及税金）

**参训对象：**中高层管理者、HR、行政相关管理人员、办公室主任等

**课程地点：**上海

**课程时间：**2天

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一期 | 第二期 | 第三期 |
| 1月24-25日 | 6月6-7日 | 11月22-23日 |

**课程背景：**

行政管理说大不大说小不小，做好了不容易，当家人做的好坏有个尺度，如何做好当家人是每个行政管理者应该掌握的一门艺术，服务领导，服务员工，不但要学会察言观色，左右逢源，还需要学会领导艺术，本课程将告诉你如何做好当家人，掌握行政管理艺术，让你轻轻松松当好行政主人。

**课程亮点：**

* + 案例教学、互动教学、启发式教学
  + 翻转课堂激发学员互动分享工作经验
  + 通过答疑学员问题便于后续落地实施
  + 研讨+案例分享+头脑风暴

**课程收益：**

1. 改变自己对行政的认知
2. 找到行政的短板和痛点
3. 明确行政定位和改善点
4. 掌握行政管理实操技巧

**课程反馈：**

* 来参加孙海蓝老师的培训，是很正确的选择，庆幸这次参加了，之前好几次都因为时机错失，这次来了感觉真的太值了，自己做行政很多年，遇到了一些职业瓶颈，这次来感觉也是一种很好的提升，重新对自己有了一个新的认知，也对这份工作有了提升的方向

——江西可口可乐行政总监 熊佳

* 我做行政十几年了，之前觉得行政管理已到天花板了，尽管老板也提出一些要求，但我觉得没啥，直到这次出来参加孙海蓝老师的课程，才发现之前过去的十几年感觉都白干了，突然明白了之前老板提的很多要求是自己没有用心去做， 感觉学习之后回去之后要做很多行政改善的事情

——东营某化工行政总监 李胜杰

**课程大纲：**

**模块一：行政定位——管理和服务**

1. 行政人员应有的心态
2. 行政管理角色的定位：服务还是管理？
3. 行政管理的工作价值体现：5性+5度+3心
4. 工作态度的不同决定你收获的不同
5. 行政办公室人员应具备的基本职业素养
6. 行政人员应该有的正确思维和职场心理学
7. 众多辅导培训企业案例分享

**模块二：内部管理——行政统筹**

1. 关于前台文员管理

* 电话接听要求和方法
* 来访客人接待要求

1. 面对电话和事物冲突时的管理
2. 大厅PPT制作要求
3. 客户来访时前厅接待标准
4. 关于保安管理

* 保安队伍的管理

案例：其他企业的管理方式

* 保安收发文件管理

1. 建立部门邮件信箱
2. 如何控制快递成本

案例分享

* 关于司机、小车班管理

1. 司机的日常管理和绩效考核
2. 车油费控制和出车定位系统

案例：某外企的用车机制分享

* 各部门用车资源统一调配

案例：海尔的小车班共享机制

海尔内部小车共享中心

1. 关于保洁的管理

* 对保洁的管理要求
* 保洁工作管理原则
* 建立外包保洁的监督机制
* 保洁的工作标准要求

案例探讨和分享

1. 关于食堂管理

* 食堂管理的基本要求
* 建立食堂的管理文化和督办标准

1. 建立食堂监督委员会
2. 半月一次巡视和沟通会
3. 建立食堂饭菜调研机制
4. 建立食堂菜单口味菜单表
5. 建立食堂激励菜单和口味窗口

* 食堂的卫生和饭菜管理要求
* 食堂食品的成本公示
* 食堂应有的目视专栏
* 食堂的信息化和温度管理

众多食堂案例分享

1. 关于宿舍管理

* 宿舍管理要求和原则

案例：海尔的宿舍管理

案例分享：这样的宿舍有无你的影子？

* 宿舍的日常管理要求
* 建立自动投币洗衣机
* 建立舍长机制，建立宿舍家文化
* 宿舍管理积极性调动

建立宿舍管理清单机制

* 让员工参与到宿舍管理中
* 建立每月1次宿舍委员会督办和考核机制

1. 关于办公用品和日常BOM管理

* 办公用品采购原则
* 办公用品降成本途径

案例：著名企业管理做法

* 办公用品降低激励方法
* 建立办公用品成本分析
* 建立行政管理BOM表

案例：出国材料BOM

领导出差准备物资BOM

1. 关于办公室6S行政管理

* 建立各部门执行6S标准
* 成立公司6S联动委员会
* 不定期检查并进行晒出来
* 激励和部门负责人挂钩、绩效排序
* 建立行政6S的diy示范区

**模块三：沟通管理——沟通能力**

1. 沟通的基本要求和沟通法则
2. 团队沟通的10个要素
3. 和上级、下属、同级沟通的秘诀
4. 沟通的基本工具

* GROW
* 非暴力沟通
* 沟通视窗和3R、管理
* 关键对话

沟通情景演练：想法、感受、决定

沟通3大场景案例演练

1. 跨部门沟通的基本技巧

游戏体验式沟通

**模块四：会议接待——会议管理**

1. 自画像：我们的会议现状
2. 开会的基本原则你做到了吗？
3. 会议安排-会议三部曲
4. 会议纪要和闭环管理
5. 有效会议五步曲

案例分享：跑题的会议怎么办？

1. 会议的纪律和主题怎么控制和引导？
2. 如何接待？建立接待BOM表
3. 接待的服务礼仪规范

案例：某公司的接待管理

1. 日常接待基本管理要求

案例分享

**模块五：行政执法——团队执行**

1. 执行力的原则PDCA

* 执行的3力管理
* 克服执行力的法宝是机制

1. 检查执行工具

* ——BOM
* ——倒逼法
* ——T模式
* ——PDCA
* ——OEC日事日毕
* ——GROW
* ——案例库管理
* ——思维导图
* ——五个一早会
* ——OKR工作法

**模块六：课程小结——总结提升**

1. 学什么，怎么学
2. 课程分享

**讲师介绍：孙海蓝老师**

* 海尔资深实战派资深培训师
* 中国百强企业优秀讲师
* IPTS国际职业培训师行业协会职业培训师、30强金牌培训师
* 北大、清华、人大MBA、EMBA企业文化和人力资源授课讲师
* 正面管教认证导师、企业陪跑教练。

**背景介绍：**

1. **职场经验：**

海尔管理实战经验11年，原海尔企业文化体系主创人员、曾任海尔大学高级讲师

11年工作经历走过企业文化、人力资源、行政 总监、目标管理等中高级管理岗位。企业内部5年讲师经验

1. **主要研究和培训领域 ：**

企业文化、人力资源、中高层管理技能提升、服务管理、心理辅导

1. **咨询核心模块：**

企业文化、人力资源、6S、培训体系、服务管理体系导入、海尔OEC管理模式

1. **授课风格：**

实用+分享+互动+参与，可以根据企业需求量身定做管理课程。孙老师的课程实用性很强，和企业结合紧密，不忽悠，课程朴实自然，课堂氛围活跃，学员参与很高。孙老师本着学以致用的原则，用心培训，用心分享。

1. **服务客户**

**通讯业：**中国移动集团、浙江省电信、江苏省电信、张家港电信、广东电信、广西电信、宁夏移动、广州移动、黑龙江移动、宁波移动、濮阳移动、菏泽移动、河北移动、江西移动、亳州移动、黑龙江移动、宁波移动、黑河移动、临沂移动、东营移动、张家口移动……

**烟草业：**白沙烟草、贵阳烟草、保定烟草、青岛颐中烟草

**电力业：**广西电力、神华电力集团、贵州电力、南方电网、青海省电力、青海黄化电力、格尔木电力、新疆华能电力、贵州电力、南方电网、华北电网、沈阳电力、贵州遵义电力、云南电力、临沧电力、邯郸热电集团、淄博热电、北票农电局、桐庐供电局

**房地产业：**上海中建八局、绿城、天津帝旺房地产、中南房地产、潍坊恒信建设集团、北京云建房地产、郑州金成房地产公司、合肥华润置业、浙江台州扬帆地产、安徽柏星地产置业、

**钢铁业：**武汉钢铁、宝钢集团、华凌钢铁、梅钢培训中心、鄂钢、萍钢

**邮政企业：**北京邮政集团公司、濮阳邮政、广东邮政公司

**能源业：**中石油、中海油、中石化大庆油田、神华宁煤、晋煤集团、晋煤集团成庄矿、中国石化江苏石油、海润集团、北京石油管理干部学院、天津石化、陕西延油、胜利油田、伊泰集团、汉江集团、张家口煤矿机械、广西绿城水务、中山水务、黄河水利委员会、徐州矿物局

**银行业：**中国工商银行、中国建设银行、中国储蓄银行陕西省分行、中国邮储银行信用卡中心、中国民生银行冶金事业部、中国中信银行济南分行，中国建设银行江西省分行、青岛银行济南分行、深发展佛山银行

**制造业：**苏州日立光电、、张裕葡萄酒、、苏州日立光电、宁波欧琳集团、南京奥赛康制药、益海粮油烟台公司、青岛齐耀瓦锡兰陵重工、通威股份、河北长城长电极有限公司、重庆金算盘、北京德青源鸡蛋、北京新华都变压器、江苏安靠电压附件有限公司、黄山永佳集团、中国兵器东方集团公司、山推工程机械股份、厦工工程有限公司、广西登高集团、北票农电、北京金保联印刷、红日阿康、JB集团、燕京啤酒重庆高速铁路有限公司、高等教育出版社外语分社、北票农电、江苏蓝丰、沈阳飞机工业（集团）有限公司、天津泰丽戈妮、内蒙古红骏马集团、江西宝娜斯集团、广西东塘糖业有限公司、中国河北香河家具城、烟台嘉禾乐天家具城、石家庄造币有限公司、山东鲁林木业、厦门中小企业联合会、焦作市中小企业联合会、江苏淮安中小企业协会、清华大学研究生、厦门进出口公司MBA、东莞榴花艺术等等几百家制造业。

**服务业：**北京首都国际机场、杭州萧山国际机场、重庆国际机场空港服务公司、中外运空运发展股份有限公司、苏州胥城大酒店、酒泉卫星发射中心、中国平安保险公司、陕西高速工贸、青岛海景花园大酒店、南昌锦都皇冠酒店、杭州公路质量监督局、上海韩影宫美容公司等等企业。

**报名表格：**

课程名称：《行政统筹管理能力实操训练》

上课时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 课程费用：3600元/人 上课地点：上海

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **公司名称：** |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­-mail： |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­-mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您的其他要求和相关说明：**   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   **听课须知：**   * 案例式教学，小班授课，限招35人； * 以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期。 | | | |