|  |
| --- |
| 行政管理实操训练 |
| **【时间地点】**2015年 5月14-15深圳 5月28-29上海 |
| **【参加对象】** 行政总监、行政经理、办公室主任、董事长秘书、总经理秘书、行政助理、行政主管等其它行政管理人员。 |
| **【授课方式】** 案例分享、实务分析、互动讨论、专题研讨、培训游戏等 |
| **【学习费用】** 3800元/人（含课程讲义、午餐、税费、茶点等） |
| **课程赠送资料：**行政管理部门全套岗位说明书 |
| 行政管理部门全套制度、全套流程 |
| 行政管理部门必须掌握的管理知识 |
| PPT精美（400多个胚）模板 |
| 彼得德鲁克、稻盛和夫、杰克.韦尔奇等经典管理著作 |
| **【培训特点】** 500强企业的工作背景、对不同企业的深入咨询经验，系统缜密的思维体系给学员专业的提升 |
| **【认证费用】** 中级600元/人;高级800元/人(参加认证考试的学员须交纳此费用，不参加认证考试的学员无须交纳) |
| **【垂询热线】 021-31006787、0755-61280006 18917870808 许先生** |
| **【电子邮箱】 jsqyxuxin@vip.163.com** |
| **【QQ/微信】：320588808 值·班·手·机：** |
| **备注：** |
| 1. 凡参加认证的学员，在培训结束参加考试合格者由《国际职业认证标准联合会》颁发《行政管理师》国际国内中英文版双职业资格证书，（国际国内认证/全球通行/社会认可/官方网上查询）； |
| 2. 凡参加认证的学员须课前准备大一寸红底或蓝底数码照片； |
| 3．课程结束后20个工作日内将证书快递寄给学员； |
| **课程背景：** |
| 随着企业管理水平的不断提升，对行政管理的专业素质要求也越来越高，他们在工作中常遇到以下问题，不清楚行政管理在企业中的价值，不明晰自己的工作职责与角色定位，或者不知道如何去管理团队。诸如此类的问题，都是每个行政管理人员都要面对的，如何把握正确思路和方向、找到最适当方法，迅速提升自身职业素养、有效控制行政成本，更好的达成企业管理的目的。 |
| **培训目的：** |
| 本课程专门为行政总监、行政经理、董事会或总经办秘书、行政部门工作人员、部门经理助理、其他行政人员设计提升专业能力，成为上司在工作中的得力助手而设计的，目的是要使学员能够帮助上司提升工作效率与品质，维护商业形象，取得事业更大成功，成为老板的“管家”， 做好办公室的上传下达、做好领导的左膀右臂和参谋助手。 |
| **课程大纲：** |
| 行政管理的定位  行政管理的困惑？  ——杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉，做得不好大家都看得见  行政管理的定义与三重境界 |
| **一、如何让行政部工作出彩——第一个关键词：稳定**  1. 每个接触点都是白金点  2. 行政管理的服务理念——有礼热情，有理服务  3. 工作分析的5个步骤  信件管理工作分析与最佳实践  卫生管理工作分析与最佳实践  食堂管理工作分析与最佳实践  司机接待工作分析与最佳实践  保安管理工作分析与最佳实践  督导督办工作分析与最佳实践  内部服务质量与服务利润链  行政团队建设的八个要素  行政团队建设的五个阶段  案例讨论：如何让行政部出彩 |
| **二、如何成为老板得力的管家人——第二个关键词：高效**  1. 五个方面打造高效的行政团队  2. 预算管理  3. 行政采购体系搭建与战略采购  4. 打造高效型的行政组织机构  案例讨论：如何打造高效的行政团队？ |
| **三、成为老板的左右手和眼镜——第三个关键词：辅助**  1. 差旅管理  2. 会议管理  会务分类－组织思路  组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理  如何担任会议主持人  如何当好会议秘书？如何组织开会  如何避免陷于会议忙碌之中？  3. 时间管理  时间管理的四象限法则  时间管理的三个重要步骤  谋杀时间的四个凶手  4. 接待管理  商务礼仪的三个核心要素  商务接待  行政人员的着装、仪表、语言  行政接待安排与点菜  行政接待的无缝连接  案例讨论：如何接待考察公司的客户？ |
| **第二讲、 行政的使命、目的和价值——如何做一名出色的当家人** |
| **一、行政管理是一个专业的工作要有自己的方法、工具和技巧**  1. 做好办公室工作的三要素——脑勤、嘴勤、腿勤；  2. 行政管理就是管人（包括管自己）、管事、管时间 |
| **二、卓越绩效模型——第四个关键词：管人**  1. 意愿——什么是职业化的心态？  案例分享：野田圣子，追求卓越，成功自然相随  2. 职责  职业生涯中的劳伦斯定律  工作中的角色与ARCPI模型  行政管理人员如何跟其它部门人员打交道  行政管理人员如何跟上级打交道——管理者与信息  行政管理人员如何跟下属打交道——下属获得成就感的管理三要素  能力——提升能力的三种途径  案例讨论：行政主管职业生涯成功之道 |
| **三、行政管理人员的能力素质——管事**  1. 能力素质模型基本概念与行政管理人员的能力素质模型的特点  行政管理人员的能力发展路径与岗位图谱  行政管理人员能力素质开发  案例分享：行政主管能力的素质模型  总裁秘书的能力素质模型  档案管理人员的能力素质模型  2. 行政管理人员沟通能力建设——行政人员必备技能  沟通的模型  语言与非语言沟通  成功沟通的四个步骤  沟通的三大法则  如何布置任务、批评和表扬下属  案例实战：如何批评司机王罡  3. 公文写作  公文写作技巧——公文写作的5个关键步骤  金字塔写作原则---公文写作的最佳写作法则  案例：高级秘书何芬的烦恼  实操演练：年终总结  4. PPT写作法则与技巧  PPT吸引人的关键法则——伟大的思想与广告式表达  PPT的3R原则  实战案例：8步铸就世界级ppt演讲  5. 行政管理人员解决问题能力建设——行政管理人员理性思维突破  界定问题——成功的出发点  分解问题——理性思维突破  优先排序——行动指南  分析议题——具体问题指引  关键性分析——具体问题具体分析  归纳建议---解决方案汇总  交流沟通—贯穿始终  案例实操：公司10周年庆典  6. 行政管理人员绩效管理能力建设——行政管理人员的核心工作  绩效管理成功的核心要素之一 —— 先人后事  绩效管理成功的核心要素之二 —— 两个勤劳的人（主管与人力资源绩效管理员）  绩效管理行政管理人员绩效管理指标库建设的两个工具——平衡积分卡与CQQT模型  绩效辅导与检查计划  绩效考核  绩效反馈面谈与改进计划  案例实操：如何考核公司秘书  7. 行政管理人员制度管理能力建设——行政管理人员必须掌握的核心技能  制度的制定——制度制定的7个要素  制度的管理——火炭效应与破窗户理论  案例实操：如何拟定管理制度  8. 行政管理人员流程管理能力建设——行政管理人员必备技能  流程的价值  流程的规范与标准格式  流程的三个关键成功要素  案例实操：会议管理流程  9. 行为规范建设  案例分享：某电力公司行为规范手册    **总结：分享收获与行动计划** |
|  |
| **讲师介绍：【欧阳少波】** |
| \* 咨询培训经验：10年 |
| \* 专注于的业务领域 |
| \* 行政管理 |
| \* 战略管理 |
| \* 组织结构设计 |
| \* HCM全面解决方案 |
| \* 流程与制度管理 |
| \* 欧阳少波先生毕业于北京大学，拥有工商管理硕士学位 |
| 曾在微软、艾默生电气、伊顿、IBM工作，担任过接待专员、总经理、办事处主任、合伙人等职位。 |
| 他具有多年丰富的管理咨询和培训经验，为不同行业的国内外客户提供卓有成效的培训和咨询服务，所服务过的客户包括上市公司、国有独资企业、外商独资企业、民营企业及合资企业，行业涉及金融、能源、制造业、快速消费品、电信运营商等多个行业 |
| **授课风格：** |
| 案例分析 模拟演练 游戏导入 |
| 理论讲解 短片播放 故事调节 |
| **擅长课程：** |
| 《行政统筹管理实操训练》 |
| 《企业关键人才的招募、留用及管理实战解析》 |
| 《行政统筹管理》 |
| 《流程与制度管理》 |
| 《管理者与绩效管理》 |
| 《企业文化与品牌塑造》 |
| 《解决问题的能力塑造》 |
| 《金字塔公文写作》 |
| 《商务接待》 |
|  |
| **咨询项目：** |
| 2011 敏华控股组织人力项目 新奥燃气能力素质模型 人力资源专家 |
| 2010 格力电器绩效管理项目 项目经理 |
| 2010 中国电信运营中心人力资源战略规划 项目总监 |
| 2010 内蒙古锋威硅业流程、组织、制度、薪酬、绩效项目 项目经理 |
| 2010 江西煤炭集团战略规划 项目总监 |
| 2009 乌鲁木齐电信人力资源提升项目 项目经理 |
| 2009 长沙烟草服务品牌项目 项目经理 |
| 2009 江西蓝天驾校连锁项目一、项目二 项目经理 |
| 2008 宁波日升电器流程与制度、组织结构设计、薪酬与绩效管理项目 项目经理 |
| 2008 红松风力发电有限公司战略、组织与流程、薪酬与绩效项目 项目经理 |
| 2008 山东万丰集团组织、流程与制度、薪酬与绩效、股权激励项目 项目经理 |
| 2007上海豫园商城母子公司管控、子公司层激励、组织设计 项目经理 |
| 2007 用友移动商务有限公司组织、流程、薪酬与绩效、预算管理体系 项目经理 |
| 2007 中国石油西南销售公司绩效管理项目 项目经理 |
| 2006 中国电子信息产业集团公司战略项目 项目经理 |
| **培训特色：** |
| 授课层次清晰，条理性和逻辑性强。在培训过程中，活跃流畅，充分调动学员的积极性、参与性。注重启发式教学，充分运用案例和体验式教学方法，将理论与实际有效结合，在与大家分享心得的同时，使学员思考方式发生改变。此外欧阳老师亲和力非常强，亦很受客户领导、学员的喜爱。 |
| **曾培训或咨询过的企业有：** |
| 华润啤酒、山东电力、建亨集团、中国电信乌鲁木齐分公司、中国电信增值运营中心、中国移动网络管理中心、中石油华北油田钢管公司、中国石油西南销售公司、中国电子信息产业集团、中国南方电网、上海豫园、宁波日升电器有限公司等. |
| **客户评价：** |
| 行政统筹管理是杂烦乱的，但是培训老师能够使学员不觉得枯燥，气氛很活跃，学习到了平时工作中很理论知识 ，以及实操方法。 |
| ————上海英提尔交运汽车零部件有限公司 黄伟祥 |
| 行政人事工作杂乱、烦锁，通过华为，微软等案例，学习行政管理正确方法，行政管理正确思维和行政管理正确工具。 |
| ————江苏新亚房地产开发有限公司 曹丽华 |
| 课程精彩部份挺多的，但有一点，回去要实践的就是高效中的节约奖惩制度，做任何事，一定要“早一点，好一点，多一点”从事行政工作5年多，第一次参加有关行政管理类培训，让我把平常所做的事汇总，检讨。感觉很棒！ |
| ————东莞万好 黄玉婵 |
|  |
| 老师的举例说明让人记忆深刻，能把学的内容用到实际的工作中去，把以往觉得难以处理的事务能有新方法更好的理顺，有信心在以后带领好自己的团队，课程时间有点短，能用三天来安排也许会更加理解深刻。 |
| ————明治(青岛)橡塑制品有限公司 彭大珍 |
|  |
| 课程非常有实操性，针对一件事情从最细节的地主出发分析，对我个人而言，课程让我更多关注到的就是行政管理方面的细节（会议接待，待人接物等）在行政基础如何做到出彩！ |
| ————宁波朗生医药有限公司 施佩佩 |
| 课程每一章都会有小组讨论，倾听同学的想法并进行点评，加深了课程的印象，对行政管理有了一个系统的理解。 |
| ————铿腾（上海）有限公司 陈朔涓 |
| 案例多，老师很幽默，课程气氛很好。认识到，一个人不是做越多越好，而且把重要的事做好。 |
| ————福建安健致远国际贸易有限公司 林聪 |
| 通过此次培训，对行政工作的定位作用，具体工作方法及领导者的能力有了全面的了解，同时也认识了各行各业的行政精英，正所谓"三人行，必有我师“，这将是一笔丰富的资源。 |
| ————湛江国联水产开发股份有限公司 唐岸莲 |
|  |
| 课程老师与学员互动，老师讲课非常的风趣，鼓励学员自己总结，根据老师的培训内容及案例，联系到自己的工作，有了很多新的想法和思路。 |
| ————耐驰（兰州）泵业有限公司 徐东 |

**如不需此类信件信息,请发送“退订”至 tuiding02@163.com, 我们会及时为您处理，谢谢您的理解!**