

# 行政管理实操训练

北京 10 月 18-19 日, 上海 8 月 22-23 日, 深圳 11 月 22-23 日, 广州 9 月 12-13 日

演讲语言: 中文 Language: Chinese

标准价格 Standard Price: 4800RMB/person

定价含增值税、活动全程参与 (9:00-17:00)、会议资料、午餐、茶歇; 不包含晚餐和住宿

## 课程简介 Briefing

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, 不知道如何将繁杂琐碎的行政管理整理的更有条理, 或者不知道如何使用管理工具去管理行政和自己的团队。诸如此类的问题, 都是每个行政管理人员都要面对的, 如何形成正确的行政管理思维和方向、找到最适当方法和工具, 迅速提升自身职业素养、有效控制行政成本, 创造更大的行政管理的价值, 更好的达成企业行政管理的目的。

## 课程目标 Benefits

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, 成为领导的“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 Agenda

### 第一讲、行政管理概述

行政管理的情商与智商

行政工作分类:

- \* A 类工作: 执行
- \* B 类工作: 监督
- \* C 类工作: 方案
- \* D 类工作: 决策

案例分享: 华为行政管理架构

行政工作中的情商: 岗位潜力激发, 团队业绩最大化, 企业文化与组织架构

行政管理的 11 个系统

公司老板如何看行政: 高度不够、专业度不够、精细化不够

行政人员的困惑? ---杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉, 做得不好大家都看得见

行政管理的定位---组织的核心

行政管理的最高境界---润物细无声

行政管理的价值---安全、文化、省钱、省时间、满意度

行政管理的方法---标准、监督、能力提升、专业化工具

行政管理的操作思路---嘴勤、腿勤、脑勤

行政的管理业绩最大化---人岗匹配: 管人、管事、管时间、管地域

### 第二讲、行政管理的六项核心技能

1、标准化与解决问题能力---行政管理的智慧

- \* 如何设计一个成功的企业 10 周年庆典
- \* 行政管理方案设计能力
- \* 结构化思考, 让你的老板做多选题而不是给他提问题
- \* 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

#### 互动游戏：扔水瓶游戏

- \* 什么是优质的服务标准？
- \* 复杂的事情简单化、简单化的事情标准化、标准化的事情信息化、信息化的事情制度化
- \* 卡尔西威：第一次把事情做好
- \* 简尔森：每个接触点都是白金点
- \* 打造令顾客尖叫的服务体验：找出顾客期望，做早、做好、做多超越顾客期望
- \* 行政服务创新的 5 个步骤—工作分析
- \* 司机接待标准化
- \* 会议室管理标准化
- \* 前台标准化
- \* 保安管理标准化

#### 案例分享：

- >>办公工作环境管理工作分析与最佳实践
- >>会议室管理工作标准制定
- >>保洁工作标准制定等

## 2、监督

- \* 没有监督就没有执行
- \* 没有标准就没有监督
- \* 如何设计点检表
- \* 如何监督监督者
- \* 行政部点检体系化设计
- \* 行政管理监督的层次、频次和路径设计
- \* 行政管理监督最佳实践分享

## 3、决策能力

- \* 案例讨论：如何处理进退两难的行政主管
- \* 决策模型构建：明确问题、构建决策模型、收集信息/分析问题/列出解决问题的方案、选择满意的

#### 方案、反馈执行

- \* 决策的四个要素
- \* 高效的时间管理
  - >>时间管理的三个核心要素
  - >>要事第一 5 个要素
  - >>效率第二的 6 中途径
  - >>堵住时间漏洞的四个方面

## 4、执行能力

- \* 如何举办一场：成功的年会
  - >>执行力提升的六个要素：明确目标、彩排推演、思考失败、优化方案、快速行动、反馈汇报
  - >>案例讨论：如何举办一场成功的公司聚会

- \* 专业的会议组织管理---三张表单搞定会议组织管理
- \* 会务分类—组织思路---会议准备表
- \* 组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理---会议安排表
  - >>如何担任会议主持人
  - >>如何当好会议秘书？如何组织开会---会议点检表
  - >>如何避免陷于会议忙碌之中？
  - >>三现主义：现场、现物、现实

### 第三讲、行政管理者的资源整合能力---行政管理者的情商

#### 5、岗位的激励

- \* 员工的潜力激发不到 20%
- \* 行政是情商性工作/先谈感情后谈工作
- \* 自我不良情绪处理/传递型不良情绪处理
- \* 行政的职业化心态：如何面对陌生人投诉
- \* 行政的职业化态度：任何时候，自然体贴
- \* 如何面对恶意告状的人的投诉：先下手为强
- \* 工作中的职业化态度：热爱认真专心、爱学习勤练习、耐心决心坚持
- \* 工作中的责任心：对成果负责案例讨论

#### 6、行政组织设计与用人

- \* 沟通能力
  - >>行政管理人员沟通能力建设
  - >>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、批评和表扬助理
  - >>案例实战：根据企业实际情况撰写案例
- \* 公文写作：角度正确、创造价值、正确表达
  - >>如何正确的撰写工作汇报和工作计划
  - >>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：年中总结
  - >>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
- \* 如何招聘与面试行政管理人员
  - >>组织设计的八大原则
  - >>分工协作：用人所长、容人所短、搭建长板效应
  - >>用同事所长、用下属所长、用领导所长、用外部资源所长、用自己所长
  - >>华为行政组织架构设计
- \* 如何带领行政部管理团队
  - >>关系户如何处理
  - >>指令式领导、授权式领导、教练式领导、团队式领导
  - >>下属能力提升：70%自学、20%在岗辅导、10%培训

- \* 如何打造满意的行政管理团队
  - >>行政部的绩效管理搭建
  - >>成就感建设：绩效管理中的论功行赏
  - >>成长感建设：自学、辅导与培训
  - >>归属感建设：正直、热爱、用师者为王
  - >>企业文化与行政团队文化建设：理念、看到、听到、做到
- \* 分享收获与行动计划

#### 课程赠送资料：

- \* 行政管理部全套岗位说明书
- \* 行政管理部全套制度
- \* 行政管理部全套流程
- \* 行政管理部必须掌握的管理知识
- \* PPT 精美（400 多个胚）模板

## 课程讲师 About the Speaker

### 欧阳少波

北京大学工商管理硕士

咨询培训经验：14 年

专注的业务领域：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

欧阳老师于 2010 年加入 IBM 咨询公司，在加入 IBM 管理咨询公司之前曾在微软、艾默生电气、伊顿、北大纵横管理咨询公司工作，担任过总经理助理、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。

**主讲的课程：**行政统筹管理，企业管理地图，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

**服务过的客户包括：**伊利、齐鲁制药、以岭药业、维达纸业、华峰氨纶、东风本田、林洋电子、上海财经大学、华润啤酒、山东电力、瑞云集团、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.....

## 报名方式

请打开网站：[www.ewisx.com](http://www.ewisx.com)，点击任一活动，于活动介绍页面底部提交报名信息；如有疑问，请联系课程顾问协助报名：[ewisx.com](http://ewisx.com)。



关注公众号：[ewisx](http://ewisx)



课程顾问：[ewisx.com](http://ewisx.com)