
《行政办公室管理技能提升培训》

【培训背景】

优秀的办公室行政人员，是决策者的守门人，也是老板的“管家”。一位灵活机敏的行政人员，能化繁为简，有条不紊，构筑起主管与部属间的桥梁

作为行政管理人员或秘书，如何能从剪不断理还乱的日常琐碎事务中解脱出来，甩掉“勤杂工”的帽子，是一项重要的业务技能修炼，需要其具有专业的知识、丰富的工作经验、足够的细心、过人的悟性、高效的工作方法、游刃有余的关系协调能力

有时行政人员想要做得更多更好却找不到好的思路、方法；有时遇到一些难题解决不好，还会导致工作失误。诸如此类的问题，是每个高级秘书与行政管理都要面对的

【培训对象】

企业行政主管、行政助理，总裁办主任、商务秘书、人力资源部经理，各职能部门主管以及中层干部备选人和管理骨干

【培训时间】

2天（12课时）

【培训内容】

第一讲：行政办公室人员必备的职业心态

- 1、了解遵循办公室的游戏规则
- 2、行政办公室人员的职业心态：努力和敬业态度
- 3、了解行政办公室人员的职业职责和功能发挥

第二讲：办公室的领导艺术

1. 办公室工作面临的挑战与机遇
2. 办公室基本职能与工作特点
3. 办公室工作的“四个转变”
4. 搞好办公室工作的思路
5. 提高办公室工作质量和效率的有效途径
6. 领导决策艺术
7. 领导用人艺术
8. 领导授权艺术
9. 领导协调艺术
10. 领导激励艺术
11. 领导公关艺术
12. 领导开会艺术
13. 领导艺术修炼途径与方法
14. 单位突发事件预防
15. 突发事件处理原则
16. 突发事件处理程序与技巧
17. 办公室危机处理能力提升方法

第三讲：有效沟通与协调能力提升

1. 沟通的意义
2. 常用沟通方式比较
3. 沟通方法的技巧（听的技巧 说的技巧 问的技巧 看的技巧）
4. 如何与你的上司进行良好沟通？（原则 方法 技巧）/案例分析：分组讨论、实景演练
5. 与客户之沟通协调能力
6. 电话沟通的技巧
 - 接听电话的基本原则

- 接听电话的几项注意
 - 案例：如何处理上级的电话
7. 传真管理的技巧
 8. 邮件管理的技巧

第四讲：时间管理及工作统筹技巧

1. 时间管理的误区

2. 时间管理的原则

- 第一原则：目标管理
- 第二原则：抓住重点原则 80/20 法则
- 第三原则：轻重缓急的优先管理
- 时间管理的 20 个策略

第五讲：会务管理技巧

1. 会务分类-组织思路
2. 组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理
3. 如何担任会议主持人
4. 如何当好会议秘书？如何组织开会？
5. 如何避免陷于会议忙碌之中？

第六讲：文件资料管理与运用

1. 文档分类标准
2. 档案管理的原则
3. 文档的索引
4. 电子文档的保管

案例分析：如何利用档案为公司业务服务？

5. 如何进行文件档案管理？

- 信息档案管理
- 信息管理基本流程
- 信息的收集整理
- 信息的传递
- 信息的储存与保密

第七讲：办公室公文写作与处理技巧

1. 公文格式规范
2. 公文文种规范
3. 公文处理规范
4. 办公室主任（秘书）如何签发文件？

第八讲：为上司安排好差旅与行程

1. 出差之准备工作
2. 出差回来之后续动作
3. 名片整理
4. 整理名片的工具类别
5. 名片分类方法
6. 名片整理方法

第九讲：办公室商务礼仪

-
1. 专业形象与仪态
 2. 基本餐桌礼节
 3. 馈赠礼仪
 4. 接待礼仪面面观
 5. 接待礼仪的重要性
 - 接待计划
 - 接待前的准备
 - 接待人员的仪表
 - 接待礼节
 - 奉茶礼仪
 - 公司有访客时
 - 送客礼仪
 - 合宜接待八大步骤

第十讲：提升自身专业素养

1. 提升个人职场专业素养
 - 办公室主任、职业秘书、助理的职责和定位
 - 个人的三项收入
2. 办公室主任、职业秘书、助理应掌握的工作方法和工作工具
3. 让你轻松成为老板的“关键”