

行政工作统筹管理高级研修班课程大纲

一、现代企业中行政管理的定位

- 1、现代企业运行模型
- 2、行政管理工作的绩效价值
- 3、行政管理人员的素质特点
- 4、行政管理制度的框架结构

演练：工作漏洞究竟出在哪里？

二、行政主管的自我管理

- 1、职业规范要点与评估标准
- 2、人际关系处理的准则与该注意的“陷阱”
- 3、职业优势保持的要点

演练：如何说服你的上司

三、行政部门的内部管理

- 1、前台文员管理
- 2、秘书（领导秘书）管理
- 3、行政工作人员管理
- 4、司机、保安、清洁工管理
- 5、行政事务性工作的内部分工
- 6、强化行政工作执行机制

7、呈现突出行政工作业绩

演练：整合资源-分工协作-达成目标

四、经验积累与知识创新管理

- 1、公文处理与管理
- 2、会议成果的提炼与分享
- 3、工作创新管理与应用

五、行政统筹管理关键事物控制

1. 集团电话管理
2. 集团的复印机管理
3. 集团的车辆管理不同方式
4. 食堂管理的外包流程
5. 员工的应急安全保障
6. 办公室布局管理
7. 办公室搬家管理
8. 与物业的关系要点
9. 对施工方的管理要点
10. 公司驻在地的社区关系
11. 公共关系管理
12. 危机处理

六、行政经费管理与控制

- 1、如何处理好三种关系与三项原则
- 2、行政业务费用管理
- 3、行政成本控制的重要路径
- 4、办公成本控制的无项原则
- 5、运用“白金触点”原理节省行政经费

七、行政统筹必备的沟通技巧

- 1、施展人际影响解决管理冲突
- 2、感召他人的 4 大热键
- 3、表扬、批评 5 步法
- 4、令人心服口服的方法

演练：为何费力不讨好！？

八、会议组织与活动管理

- 1、成功会议的准备工作的：会前、会中、会后
- 2、如何主持会议与公司活动
- 3、高效率会议的实用工具

九、接待工作与职业礼仪

- 1、接待工作中的十大禁忌论
- 2、行政人员的着装、仪表、语言

3、使用电话、手机、E-mail 的礼仪规范

4、宴请、参观、旅游的礼仪规范

十、行政管理人员的职业规划

1、行政管理职业的职场阶梯

2、职业生涯规划中的五个一工程

3、从优秀到卓越，从技术到艺术

毕业演练：八分钟设计职场八年！