

行政管理者的六项核心技能

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 and 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。

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

第一讲、行政管理概述

行政管理的情商与智商

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

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

司机接待标准化

会议室管理标准化

前台标准化

保安全管理标准化

什么是优质的服务标准？

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

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

案例讨论

督导督办工作分析与最佳实践

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

分享收获与行动计划

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

3、决策能力

案例分享：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、行政组织设计与用人

如何设计行政部组织机构

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

如何代理行政部管理团队

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

6、行政职业化心态建设

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

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

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

行政管理部门全套流程

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