

“专业行政管理”培训大纲

课程时间：2天

课程对象：行政管理人员

课程人数：15-20人

培训形式：理论讲授 60%、实战演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 10%

课程内容：

一、行政管理人員角色认知

- 1、行政人员的角色扮演 - 管家、助手、人际
- 2、王牌行政长官操作守则
- 3、没有满意的员工就没有满意的顾客！
- 4、价值观与行动
- 5、如何对待行政工作

二、办公室事务

- 1、文书档案管理
 - A、文件的收发与管理
 - B、保密原则
 - C、档案的分类与保管
- 2、办公室管理 5S

三、会议管理

- 1、会议的概述
- 2、会议的效率与规范
- 3、会议的筹备工作与会场布置
- 4、成功会议策略

四、行政人员职业形象

- 1、商务人员印象管理
- 2、商务着装四原则
- 3、男性行政人员形象
- 4、女性行政人员形象
- 5、行政人员行为举止规范

五、行政公务接待规范

- 1、公务介绍规范
- 2、公务迎接、会见、送别
- 3、公务陪同规范
- 4、公务乘车规范
- 5、公务接待的座次礼仪
- 6、商务谈判座次礼仪

六、公文写作技巧

- 1、应用正式指数
- 2、说服矩阵与文章的风格
- 3、数字与计量单位的准确性

- 4、标点符号的准确性
- 5、几种常用的公文格式
 - A、通知
 - B、请示
 - C、批复
 - D、报告
 - E、会议纪要

七、行政人员沟通技巧

- 1、沟通的定义
 - A、案例分析，沟通的两种定义
- 2、“中国式”沟通
- 3、高效沟通的三个技巧
 - A、易地而处的“聆听”
 - B、恰当提“问”
 - C、有效的“反馈”

八、时间管理

- 1、你的时间够用吗？
- 2、时间浪费的五大因素
- 3、高效时间运用的技巧
 - A、拥有正确目标
 - B、优先级管理
 - C、消除拖延
 - D、作突发干扰的时间主人