

【课程介绍】

在行政工作中没有受到过系统训练，无法从战略性全方位角度认知行政管理工作；在所从事的行政管理工作中感觉缺乏理论支持；感觉工作中总是被动行事，不能主动掌握工作节奏；想给公司节省费用，但却不知从何处下手，如何节省；行使对外界社会的管理职能时没有感觉到有很多事物的“黑洞”要提防；对行政工作的各项标准不清楚；在公司的职位地位不理想，缺乏战略性思考工作；要干的事情太多，社会资源也有很多，但不知如何利用社会资源；想系统学习，提高行政管理技能，但没有合适的传授经验课程，空有理论知识；对于如何管理公司的系统性整体行政事务心中没底。本课程将系统地学习行政管理的统筹管理知识；识别各种行政管理中的容易出现的管理黑洞；掌握行政管理中的各种技巧，提升行政管理技能；

【课程纲要】

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！？

七、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

八、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
2. 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

九、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！