

办公室（行政管理）工作 实务管理与技巧训练

【课程背景】

对办公室人员来说，没有受到专业系统训练，将无法从战略性全方位角度认知自己的工作；工作中总是被动行事，不能主动掌握工作节奏；想为领导作的更多、更好却没有好的方法、思路；想更好的执行领导的政策，却总是得不到支持；想给公司节省费用，但却不知从何处下手，想更好地协调各方关系，却总是不得要领——诸如以上的问题，都是每个办公室人员所面对与困惑的，如何把握正确方向从而迅速提升自身职业素养，成了我们必须面对与解决的课题。

【课程目标】

提高办公室人员办文办会办事能力

培养和增强高效的管理和服务意识

1. 清晰了解办公室人员的角色定位，让大家更多了解岗位的能力需求与竞争力，帮助提升办公室工作的愉悦感。
2. 了解并帮助塑造作为一个专业化的办公室人员所需具备的职业形象与礼仪。
3. 提高办公室人员的办事能力，提升工作效率及工作质量。
4. 提高办公室人员的办会能力，掌握高议管理与服务的技巧，能成功组织大型会议。

5. 提高办公室人员的办文能力，掌握公文处理与写作的规范与技巧

【课程对象】

公司办公室、党群等系统的办公室人员

【课程时间】 2天（12课时）

【七步法学习方式】 课前学习+理论讲授+实战演练+案例讨论+行动学习+课后总结+实践辅导

【课程大纲】

序、办公室的三办（0.5课时）

一、如何把握办公室人员的角色（1.5课时）

1. 办公室人员的地位确立

2. 办公室人员的工作职责

3. 办公室人员的职业素养

★ 案例讨论：总书记的一篇文章

★ 团队研讨：办公室人员如何提升自己的能力

4. 办公室人员的三大理念：

★ 稳定——无过便是功

★ 高效——目标、流程、信息化

★ 辅助——参谋、助手

二、提升办事能力——成为领导得力的大总管(2课时)

1. 办公室人员办事的范围：事有哪些？

办公环境/文档管理/办公现场的 5S 管理……

人员管理/一点儿非 HR 的 HR……

接待管理……

★ 情境模拟：一次商务谈判+签约活动

2. 办公室人员办事的形象：基本商务礼仪

3. 办公室人员办事的思维：思想是行动的先导

★ 基本要求：想干事、能干事

★ 参谋作用：做对事

★ 优秀助手：办成事、不坏事、能共事

4. 办公室人员办事的方法：让别人高兴地为你办事？

★ 制度线：规则管事

★ 人际线：人情成事

★ 办事管理的未来思考

三、提升办会能力——成为领导贴心的会服达人（2 课时）

1. 会议是重要的管理手段

2. 办公室管理人员在会务管理中承担的角色

3. 会前筹备实务

★ 团队列名：会前筹备事务清单

4. 会场布置实务

5. 会议接待实务

6. 会场服务实务

7. 会后落实实务

★ 团队共创：整理你的会议流程和细节对照表

四、提升办文能力——成为老板智慧的参谋长（6 课时）

★ 案例讨论：好公文的标准是什么（0.5 课时）

1. 公文及其规范（2.5 课时）

公文运转的流程

公文如何批、办

公文文种及其适用范围

新标准对公文的格式规范有哪些基本要求？

★ 课堂实战：公文规范常见病例诊断

2. 公文写作技巧（1 课时）

定位——瞄准射击，准确体现写作主旨

谋篇——庖丁解牛，合理布局避免枯燥

材料——移花接木，思想营销借力打力

用语——干净利索，精心雕琢语言文字

提升——登高望远，修改把关必不可少

3. 公文写作实践（2 课时）

(1) 通知

- ▣ 通知的结构详解和写作要求

- ▣ 课堂实战：通知改错

(2) 请示

- ▣ 请示的结构详解和写作要求

- ▣ 课堂实战：请示改错

(3) 总结

- ▣ 总结的结构详解和写作要求

- ▣ 课堂分享：唐僧的工作总结

(4) 计划

- ▣ 计划的类型

- ▣ 计划的结构详解和写作要求

(5) 报告

- ▣ 报告的结构详解和写作要求

- ▣ 课堂分享：工作报告/情况报告……

(6) 纪要

- ▣ 纪要的结构详解和写作要求

(7) 讲话稿