
《高级行政管理晋阶特训》

课程介绍：

企业老板和高层说：行政管理者只是一个“高级勤杂工”，埋头处理琐碎事务，缺少掌控行政管理的格局；

企业行政管理者说：整日忙得天昏地暗，却得不到老板和同事的认同，还常常要受多方夹板气，难干呀；

企业行政秘书说：职责内容多而杂，总是被动行事，缺少系统的理论支持，更不知如何利用统筹的资源；

企业行政助理说：对工作的各项标准不清楚，对公司的职位不理想，对各部门的沟通不顺畅；

企业行政女性从业者说：升还是生？工作还是生活？我讨好你们为了谁？

企业行政男性从业者说：都是女人干的琐碎事，缺少成就感！

企业 90% 的行政从业者说：我该何去何从？

祁娜老师的《高级行政管理晋阶特训》课程将为你指点迷经，让你拨开云雾见日出，您会收获：

- 认知自己在行政管理体系中的角色和岗位要求；
- 学会奠定非领导的“领导”地位；
- 运用流程化管理技能提升行政管理工作水平；
- 明确行政管理工作必须掌握的各种专业知识；
- 有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率；
- 提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力；
- 学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧；
- 了解商务接待活动中各项礼仪，体现企业良好形象。

课程时间：2 天/12 小时

课程人数：30 人为佳

培训形式：案例解析、视听赏析、情景模拟、分组研讨、现场答疑。

课程内容：

壹. 高级行政管理“角色与岗位”认知

1. 行政达人“案例解析”找差距

- 1) 暴脾气的老总——行政办公漏洞与情绪管理
- 2) 副总的私生活——自我角色认知与办公室人际关系
- 3) 愚人节的邮件——辅助领导决策和风险控制
- 4) 西门子的红雨伞——市场同行业敏感度
- 5) 老板的护照不见了——行政素质与纠错能力
- 6) 男朋友的工作调动——行政角色中公与私冲突时

2. 国际行政管理规则

- 1) 全美行政管理协会章程解析
 - 2) 行政部职能要求
 - 3) 行政部岗位架构
 - 4) 行政管理岗位职责
-

5)行政管理职业格局的训练

6)全员探讨行政工作的岗位要求与职业素质

3.行政管理团队搭建与构成

1)行政工作应实现 $1+1 > 2$ 的构成

2)知人知己善用良才 (PDP 性格特质解析)

3)管理风格与员工发展层次的匹配

4)行政管理的初期、中期、后期风格的转换

5)行政管理人员需要掌握的专业技能

式. 高级行政管理“专业技能”大比拼

1.行政办公区管理

1)企业品牌形象呈现

2)企业人品牌形象面貌

a)行政男士品牌形象礼仪

b)行政女士品牌形象礼仪

3)行政岗品牌服务的共性与个性

4)行政岗位职责要求的绩效考评

5)上司办公室管理案例

a)上司办公室的整理

b)给上司送材料的顺序和时机

c)让上司急件急批

d)特色名片及便条卷筒

2.行政接待情景模拟

1)行政接待方案的整体构成

a)人、事、物、时间、地点、流程 (等级)、费用等

b)行政接待手册要求

c)行政接待模拟训练

2)行政接待流程呈现

a)接打电话的规范

b)行政迎接的要求

c)引领陪同规范

d)出入电梯、楼梯注意事项

e)转介绍规范

f)行政接待的各种会议室座次

g)行政宴请座位及要求

h)行政乘车规范

i)行政礼品的准备

j)行政送别的禁忌

3)行政接待中突发事件的应急启动

a)人员问题

-
- b)场地问题
 - c)设备问题
 - d)流程问题
 - e)不可抗力问题

3.行政会议管理实训

- 1)会议的概述
- 2)会议的效率与规范
- 3)成功会议策略与方案
- 4)会议的筹备工作与会场布置
- 5)会议管理致命伤
- 6)会议管理手册参考
- 7)成功会议管理技巧
- 8)会议管理人员培训
- 9)会议前、中、后职责落实
- 10)会议总结

4.行政公文写作技巧与新规要求

- 1)写作思路搭建三部曲
 - a)行动目标
 - b)分析读者
 - c)总体风格
- 2)数字与计量单位的准确性
- 3)标点符号的准确性
- 4)行政常用的公文讲解
 - a)通知
 - b)请示
 - c)报告
 - d)会议纪要
- 5)电子邮件写作的要求与禁忌

5.成为上司的得力助手

- 1)上司日程的安排与变更
- 2)上司差旅的前-中-后
 - a)出差机票、宾馆及接待方确认
 - b)陪同上司出差
 - c)上司出差前的工作安排
 - d)上司出差后来信和来电的处理
- 3)上司交代的临时事物

参.高级行政管理“卓越沟通”技巧

- 1.沟通的定义
 - 2.“中国式”沟通特点
-

3.卓越沟通五步法

- 1) 第一步：尊重的力量和三维方法
- 2) 第二步：恰到时机的提问技巧
- 3) 第三步：异地而处的倾听艺术
- 4) 第四步：准确的表达技巧
- 5) 第五步：主动高效的反馈技巧

4.高情商的察言观色能力养成

5.投其所好式沟通技巧

- 1) 表达型成员沟通技巧和非语言特征
- 2) 精确型成员沟通技巧和非语言特征
- 3) 支配型成员沟通技巧和非语言特征
- 4) 耐心型成员沟通技巧和非语言特征
- 5) 整合型成员沟通技巧和非语言特征

四.高级行政管理“时间管理”技巧

1.时间紧迫性认知（互动）

2.拥有正确目标制定科学计划

- 1) 正确目标的三大种类
- 2) 做出科学的计划

3.优先管理策略

- 1) 时间的四个象限
- 2) 四象限文化
- 3) 如何投资二象限
- 4) 改变传统的思维观念

4.时间管理的 80/20 法则

- 1) “西瓜”与“芝麻”
- 2) 善待高回报的工作

5.做突发干扰时间的主人

- 1) 电话干扰
- 2) 不速之客
- 3) 突发会议

五.高级行政管理“当众说话”提升

1.Q：你被“打劫”过吗？

A：人人都有过“被打劫”的经历。

2.话题任选，两分钟讲话

- 1) 自我介绍
 - 2) 童年往事
 - 3) 五觉描述
 - 4) 场景刻画
 - 5) 惊险再现
-

6) 人物介绍

7) 初恋情感

3.人人都可以当众讲话

1) 要素一：当众讲话内容

2) 要素二：当众讲话风格

3) 要素三：当众讲话状态

4) 要素四：意外情景处理

5) 要素五：训练必不可少

4.训练自己合作与创新

1) 不否定带来更多思想的碰撞——学员互动

2) 他人的想法为基础不断提高——创新阶梯

3) 多些鼓励就多些奇迹——赞美力量

5.影响力公式： $I=\Sigma(K,P,T)$

六. 高级行政管理“高情商”修炼

1.情商的自我成长过程

1) 构建“自我意识--中立模式”

2) 将无意识转换成有意识

3) 置身事中与置身事外的情绪曲线

2.自我察觉—搭建理性与感性的互动桥梁

1) 解读自己的情绪

2) 意识到自己情绪的变化

3) 体会到情绪的影响

3.自我管理—让情绪为我所用

1)情绪自制力

2) 能够克制冲动及矛盾的情绪

3) 合理情绪疗法

4) 注意力转移法

5) 放松调整法

4.社交察觉—你的雷达

1)同理心

2) 感受到其它人的情绪

3) 了解别人的观点

4) 积极关心他人

七. 高级行政管理“资源统筹与管理”

1. 组织内外部信息来源与信息圈搭建

1) 组织外部的信息资料来源

2) 组织内部的信息资料来源

3) 信息资料的处理

-
- 4) 信息时代对资深秘书的要求
 2. 组织内外人际关系圈养成
 - 1) 上级领导关系圈的搭建与维系
 - 2) 平级部门关系圈的搭建与维系
 - 3) 辅助人员关系圈的搭建
 - 4) 与新闻媒介之间的关系
 - 5) 与政府和社区公众之间的关系
 - 6) 国际行业组织与协会的关系
 3. 资源关系的管理与维护
 - 1) 遵循中央八项规定六条禁令
 - 2) 真心的礼物无需奢侈
 - 3) 平日的问候与祝福
 - 4) 笑迎八方客
 - 5) 创建共享的资源

八. 高级行政管理“职业生涯”发展

1. 如何面对新的责任和挑战
2. 高级行政管理职场规划“困境”解析
 - 1) 琐碎无价值的重复工作
 - 2) “升”还是“生”的博弈
 - 3) 大龄助理文员的尴尬境遇
 - 4) 职场转型前的准备工作
 - 5) 缺少明朗前途的中国行政职业
3. 高级行政管理多元角色的平衡艺术
4. 职业生涯的选择与规划
5. 资深高级行政管理发展的路径
6. 奥运冠军、剑桥博士——邓亚萍的学习历程（视频）
7. 高级行政管理职业生涯发展策略
 - 1) 自我职业锚的定位
 - 2) 助理文员职场发展图解
 - 3) 老员工的“海绵”渗透法
 - 4) 职场第一贵人——你的领导
 - 5) 自我职业生涯发展的学习计划

感谢您的浏览与保存，顺祝一切顺利!
