

《高级行政管理特训》

课程背景：

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？

课程目标：如何创新型、系统化地开展行政工作中关于提升服务满意度方面的优秀实践经验。

1. 行政管理者应该具备高效解决式创新思维 SF+，系统化开展行政统筹能力和执行效率；
2. 学会焦点问题解决和危机应对，增强精细化管理意识，提升沟通和协调能力，营造良好的管理氛围；
3. 打造积极的企业文化，改进和完善行政管理的目标，提升行政服务的满意度；
4. 确保各项工作疏而不漏、井井有条，为企业的经营、管理、服务提供有效的支持和保障。

祁娜老师的《高级行政管理进阶特训》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；
- 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：1 天/6 小时

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：

第一部分：行政管理者“高效焦点解决 SF+新思维”构建（SF+新思维带来深度思考）

一、行政管理者的角色认知（案例解析）

1. 职业行政管理者的角色定位
2. 九段“行政达人”的成长与蜕变
3. 行政管理者高效解决式 SF+ 创新思维
4. 行政管理体系的系统化构建
5. 全球行政管理者必备“九条章程”
6. 行政管理者的自我激励及自我约束
7. 全员探讨行政工作的岗位要求与职业素质

二、行政管理者需要掌握的专业技能

1. 组织协调与指挥能力
2. 人际交往与沟通能力
3. 执行与监管能力
4. 发现问题与解决问题的能力

第二部分：行政管理者“高效团队的领导力”提升

一、行政管理者的工作统筹

1. 行政制度的完善
2. 流程的效率--看得到的时间看板
3. 标准化的效率--流程体系的标准化
4. 企业内部制度包括哪些内容

二、行政管理者的目标达成

1. 目标与计划管理
2. 行政管理目标的特征
3. 设定目标的步骤
4. 目标实施与过程监督

三、行政管理者的自我管理

1. 正确领会领导的决策意图
2. 对部属工作能力的理性分析
3. 来自下属的阻力与解决方法
4. 管理以终为始

四、行政管理者的团队管理（PDP测试与解析）

1. 团队成员管理与团队激励
2. 授权管理方法与步骤
3. 领导力提升来源于影响力
4. 知人知己善用良才

第三部分：行政管理者“高效焦点解决 SF+体系”流程（解决问题的体系化思路）

1. 达成合约
 - 1) 牢记“以终为始”
 - 2) 双人探戈
2. 探索期待的未来
 - 1) 跳出问题看未来
 - 2) 慢动作式的奇迹发问
 - 3) 奇迹发问的替代发问
3. 发现解决的资源和迹象
 - 1) 询问迹象
 - 2) 重视应对的能力
 - 3) 赞美资源
 - 4) 刻度化提问
4. 确认进步的线索
 - 1) 对呈现进步的迹象询问
 - 2) 有效运用的语言
 - 3) 一小步的重要性
 - 4) 增加选择
5. 规划结尾
 - 1) 规划最后的几分钟
 - 2) 欣赏式强化
 - 3) 关于尝试的建议

- 4) 做点不一样的
6. 共赢解决力代表性问句
 - 1) 评分问句
 - 2) 信心问句
 - 3) 成果问句
 - 4) 例外问句
 - 5) 关系问句

第四部分：行政管理者“专业技能大比拼”（工作实训）

一、企业会议管理细化执行

1. 会议管理流程与工作细化
2. 会议管理执行工具
3. 会议组织流程与工作执行

二、物资采购流程与工作执行

4. 物资采购管理流程与管理制度
5. 物资采购执行工具与模板
6. 供应商调查用表

三、办公用品及设备日常管理流程与工作执行

7. 办公用品日常管理流程与工作细化
8. 办公用品日常管理流程与日常管理制度
9. 办公设备日常管理流程与工作细化
10. 办公设备日常管理流程与日常管理制度
11. 办公用品及设备日常管理执行工具与模板

四、公寓管理流程与工作执行

1. 公寓管理工作流程与工作制度
2. 公寓管理执行工具与模板

感谢您的浏览与惠存，顺祝一切顺利!