

《高级行政管理晋阶特训》

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 c 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/（6 小时/天）

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“角色认知与职业化”构建

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、行政管理需要综合型人才

1. 思想品德与事业心
2. 理论素养与文化知识
3. 管理意识与专业技能
4. 服务理念与人际沟通

三、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“自我与完美团队”管理

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“高情商沟通与服务满意度”实现

一、行政管理者构建良好经营环境

1. 环境资源利用
2. 换位思考与协调合作
3. 原则性与灵活性运用
4. 营造和谐的工作氛围

二、行政管理者打通企业内循环

1. 如何有效的“上传下达”
2. 尴尬境况的处理方法
3. 冲突的避免和化解
4. 焦点解决式沟通技巧

三、行政管理者化解冲突与危机应对

1. 突发事件的判定和处理
2. 提升危机管理能力
3. 防止影响企业的事件发生
4. 应急预案的制定

第四部分：行政管理者“专业技能大比拼”（工作实训）

一、企业品牌形象呈现

1. 企业品牌形象面貌

- 2. 企业员工品牌形象礼仪
- 二、高效会议的组织与管理
 - 1. 会议的功能与种类
 - 2. 会议与会务管理手册
 - 3. 会议的频率安排
- 三、公务接待的标准与流程
 - 1. 公文接待的规格标准
 - 2. 公务接待的操作流程
 - 3. 公务接待的案例解析
- 四、公文写作的思维与技巧
 - 1. 公文的写作思路
 - 2. 公文的文种解析
 - 3. 公文写作技巧提升

第五部分：行政管理者的“高情商服务与满意度提升”

- 一、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
- 二、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
- 三、情压调节—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
- 四、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
- 五、训练团队协作与创新
 - 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
 - 4. 影响力公式： $I = \sum(K, P, T)$

第六部分：行政管理者的“资源统筹与人际互动”技巧

- 一、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

二、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

三、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

第七部分：行政部成员“职业生涯发展与规划”

一、如何面对新的责任和挑战

二、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

三、高级行政管理多元角色的平衡艺术

1. 职业生涯的选择与规划
2. 资深高级行政管理发展的路径
3. 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

感谢您的浏览与惠存，顺祝一切顺利!