

专业行政管理人员工作技能及公文写作

课程描述

数百年来，各行各业都有行政工作，它是一项常青的、不可或缺的职业，也是当今很多年轻人向往的职业。行政工作是企业的推动器，接待、策划会议、沟通、谈判、公文写作、函电、形象设计、公关关系都离不开行政的工作。高水平的行政工作是保证领导和组织工作效率的重要条件，行政人员也是企业的窗口，其形象更是代表着单位的整体形象。但做一个专业的、出色的行政工作者却不是一件容易的事，需要通过职业化的训练和实际工作的历练才能完成。本课程专门针对目前职场行政工作面设计，通过两天系统化的梳理和强化，相信会给您最专业的职业指导。

学员获益

- 1.了解行政管理人员的职责与角色，工作范围与未来展望。
- 2.学习提升工作效率的技巧，包含档案管理、时间管理、会议管理，以及上司的行程管理。
- 3.学习职场中的人际关系处理与沟通协调技巧，成为上司的得力助手。
- 4.学习行政的礼仪与应对技巧，塑造专业的形象。
- 5.学习公文写作技巧，提升专业度。

授课方式：启发式互动教学、小组讨论、案例分析、角色扮演、培训游戏、模拟演练

课程时间：2天（12小时）

授课对象：行政管理工作者

课程大纲

一、行政人员的角色认知

1. 行政人员的定义与职业价值
 - 1) 行政人员的角色扮演：管家、助手、人际
 - 2) 企业需要什么样的行政人员
2. 认清行政人员的十四项职责
3. 专业行政人员必备的技能与素质
4. 准确自我定位
 - 1) 初级：事务性文员
 - 2) 中级：事务性文员+协助管理
 - 3) 高级：独立管理+事务处理
5. 专业秘书/助理的工作法则
 - 1) 摆正位置
 - 2) 积极主动
 - 3) 细心准确
 - 4) 严守机密
 - 5) 诚恳有礼
6. 九段行政人员能力实例
 - 1) 一段行政人员发通知
 - 2) 二段行政人员抓落实
 - 3) 三段行政人员重检查
 - 4) 四段行政人员勤准备
 - 5) 五段行政人员细准备
 - 6) 六段行政人员做记录

- 7)七段行政人员定责任
- 8)八段行政人员追结果
- 9)九段行政人员做流程

二、如何提升行政人员工作效率

- 1.高效率的文档管理技巧
 - 1) 文档管理的方法、原则及流程
 - 2) 高效名片管理-大大提升老板业务能力
 - 3) 如何运用信息进行客户关系管理
 - 4) 高效行政人员必备之文书管理技巧
 - 5) 如何成为全方位信息整合工作者
- 2.如何为上司与自己管理时间
 - 1) 80/20 原理的应用
 - 2) 优先级的排定
 - 3) 避免行政人员的时间管理陷阱
 - 4) 如何优化上司的时间安排
3. 上司出差行程管理技巧
 - 1) 行前安排
 - 2) 为上司搜集资料
 - 3) 制定完备行程表

三、会务组织及管理的工作事项（会前、会中、会后）

- (一) 会议面面观
 1. 会议的重要性
 2. 会议的目的
 3. 会议的种类
 4. 会议的频率
 5. 会议成本的计算
- (二) 跨越会议“陷阱”
 1. [陷阱]会议太频繁
 2. [陷阱]会议时间太长
 3. [陷阱]领导太独裁
 4. [陷阱]讨论结构松散
- (三) 会议管理的前中后期工作注意点
 1. 开会前的准备工作
 - 1) 如何判断会议是否举行
 - 2) 会议准备的内容
 - 3) 主持人如何做会议准备
 2. 成功会议的五种策略
 - 1) 如何做开场白
 - 2) 如何分配发言时间
 - 3) 如何掌握议事进度
 - 4) 如何达成会议决策
 3. 会议中的沟通与反馈技巧
 - 1) 会议中的沟通技巧
 - 2) 会议中的反馈技巧
 4. 主持人的会议管理技巧

- 1) 倾听技巧
- 2) 讲话技巧，如何调动参会人员积极性
- 3) 情景模拟
5. 会议记录
 - 1) 记录者功能和胜任条件
 - 2) 对会议记录的十大建议
 - 3) 团队会议的误区
6. 会后跟进
 - 1) 参会者如何进行会后跟进
 - 2) 主持人如何进行会后跟进
 - 3) 如何提高下次会议质量

四、专业行政人员人际沟通技巧

- 1.成功沟通的秘诀
 - 1) 沟通的定义
 - 2) 沟通的双向性
 - 3) 保证沟通成功的三原则
- 2.有效职场沟通技巧
 - 1) 人际风格的类型：DISC 工具导入
 - 2) 如何与上司沟通
 - 3) 如何与同事沟通
 - 4) 如何与客户沟通
3. 行政人员的沟通高招
 - 1) 积极倾听
 - 2) 同理心
 - 3) 正向引导法
 - 4) 赞美法

五、专业行政人员的形象塑造

- 1.女性行政人员的着装要求
 - 1) 职业装的选择
 - 2) 鞋、袜、包的搭配
 - 3) 巧用首饰、丝巾及其它配饰
- 2.男性行政人员的着装要求
 - 1) 公务西装的选择
 - 2) 穿西装的十大误区
 - 3) 衬衫、领带、皮带、鞋、袜的选择与搭配
3. 行政人员场合着装
 - 1) 正式严肃的会议场合
 - 2) 商务休闲的办公场合
 - 3) 优雅从容的社交场合
- 4.合宜的仪表修饰
化妆、修面、发型
- 5.专业的仪态
站、坐、走、蹲、手势、微笑

六、行政人员的礼仪与应对技巧

1. 商务用语礼仪
 - 1) 交谈礼仪
 - 2) 接打电话礼仪与技巧
 - 3) 电子礼仪：电子邮件、手机、传真等
2. 商务往来礼仪
 - 1) 专业的接待态度
 - 2) 招呼技巧
 - 3) 介绍时的原则
 - 4) 握手技巧
 - 5) 交换名片
 - 6) 行进间、乘坐电梯、坐车的礼仪
 - 7) 不同的送客方式
 - 8) 拜访的宜与不宜
 - 9) 馈赠礼仪
3. 商务餐饮礼仪
 - 1) 中式：请客吃饭的艺术；桌位；点菜；上菜顺序；敬酒；餐桌禁忌；奉茶
 - 2) 西式：桌位；餐桌禁忌；餐具；上菜次序；酒水和咖啡；自助餐

七、公文写作

1、何为公文

- 1) 公文的含义
- 2) 公文的特点
- 3) 为什么需要公文

2、公文写作基构成要素

- 1) 公文的主题
- 2) 公文的材料
- 3) 公文的格式和布置
- 4) 公文写作的表达方式

案例

3、金字塔结构化的公文写作框架

- 1) 纵向关系
 - 2) 横向关系
 - 3) 金字塔结构的构建
- ### 4、公文的种类和格式

- 1) 决议
- 2) 决定
- 3) 命令
- 4) 公报
- 5) 公告
- 6) 通告
- 7) 意见

- 8) 通知
- 9) 通报
- 10) 报告
- 11) 请示
- 12) 批复
- 13) 议案
- 14) 函
- 15) 纪要

八、危机管理和舆情应对

1. 危机涵义及中国式解读
2. 危机公关原则
 - 1) 战略先行原则
 - 2) 预防第一原则
 - 3) 制度保障原则
 - 4) 全局利益原则
 - 5) 勇于担当原则
 - 6) 积极主动原则
3. 企业各发展阶段可能出现的危机
 - 1) 创业期
 - 2) 成长期
 - 3) 成熟期
4. 危机处理及危机事件时的媒体应对
 - 1) 应对原则
 - 2) 防范机制
 - 3) 工作流程
 - 4) 危机处理十八式
5. 危机公关处理的标准流程
6. 新媒体时代下的网络舆情管理的具体做法

九、办公室行政管理

1. 办公室环境的管理
2. 办公室用品的管理
3. 办公室绿植的管理

十、结束语

1. 分享与回顾
2. 行动计划

