

---

# 《打造行政后勤人员金牌服务意识与高效执行实战培训》

主讲：李根稳

## 课程背景：

企业行政后勤人员是否愿意扮演服务者的角色？企业行政后勤人员是否主动提供服务？企业行政后勤人员是否认为提供优质服务是自己的责任？企业行政后勤人员是否在不断提高警惕自己的服务能力和执行力？这些问题和企业的发展息息相关，同时也将极大地影响企业其他职工的工作状态和工作效率。从我国企业行政管理的现状来看，要提高企业行政后勤人员的工作效能和服务水平，就不能不考虑行政管理过程中的多重因素，尤其是与人相关的因素。增强企业行政人员服务意识及执行力是成为企业发展不能回避的问题。

## 课程收益：

- 1、针对目前行政后勤人员的现状，改善行政后勤服务人员的心智模式，建立高品质服务意识和服务标准，提升自身能力和服务能力。
- 2、加强行政后勤人员对内的沟通能力与协调能力，提升时间管理与执行力，全面提高服务水平与工作效能。
- 3、磨练团队意志，建立换位思考模型，学会人与人和谐相处，建设一支高绩效卓越行政后勤团队，提升学员的凝聚力与合作精神，培养家的团队文化，让服务更简单，让管理更轻松，让经营更高效。

## 训练方式：

摒弃传统培训方式，通过“启发式+互动式+转化式”三维立体教学，引导学员自动自发的参与和思考、从内到外发生改变、群策群力、轻松自然、寓教于乐，能让大家在学中练，在练中学，做到“不讲理论、不讲概念、也不说教”，通过学习成长3步曲——第①步：改善观念，打通思维；第②步：通过演练，培养习惯；第③步：结合工具，持续应用，让学员立刻产生提升和改变。

**课程对象：**现代企业行政办公人员、后勤保安、宿管等

**授课时间：**1天/6H

**上午：行政后勤人员的服务意识**

## 第一部分 角色定位——认清角色做对事

- 1、游戏：我是谁？——角色认知

- 
- 2、互动：人人都是服务员
  - 3、研讨：优秀服务人员基本素养
  - 4、工具一：心态管理——心态好一切都好
  - 5、工具二：情绪管理——做自己的情绪领袖
  - 6、工具三：优秀服务人员的角色定位

## 第二部分 服务观念——改善观念才能真正改变

- 1、案例：顾客是上帝，同时也是朋友
- 2、互动：学会换位思考，建立同理心，改善服务观念
- 3、游戏：一个人最大的障碍是思维的障碍
- 4、现场演练：好的服务其实是一种享受！
- 5、感悟：懂得人性是服务的一把金钥匙
- 6、工具：七大金牌服务观念改善
- 7、案例：神秘的服务语言，建立人与人的链接

## 第三部分 沟通协调——沟通力就是服务力

- 1、测试：你的沟通能力指数？
- 2、外部沟通能力：提升客户服务体验
- 3、内部协调能力：加强跨部门沟通交流
- 4、工具一：DISC 性格分析与工具应用
- 5、工具二：学会与不同性格的顾客沟通交流
- 6、工具二：学会与不同性格的同事和谐相处

## 下午：行政后勤人员的高效时间管理与执行力

### 第一部分：分享：学会时间管理

- 1、什么是时间管理
- 2、容易出现的时间管理误区
- 3、第四代时间管理与门店工作
- 4、科学时间管理的5项基本原则
- 5、建立目标管理及优先顺序
- 6、提高个人工作成效的方法

### 第二部分：案例、互动演练与工具

- 1、案例
  - 办公桌上的小闹钟

- 
- 学会时间管理才能高效执行
  - 2、互动：画出你的生命线——做时间的主人
  - 3、演练：
    - 时间管理自行诊断表
    - 处理危机的两分钟原则
    - 领导者解决棘手问题的方法
  - 4、工具：
    - 待办事项表
    - 工作计划表
    - 跟进督导表
    - 实施反馈表
    - 成果分享表

### 第三部分：基于时间管理的执行力提升

- 1、执行意识
  - 分享：什么是执行力
  - 改善：树立执行意识
  - 工具：日清日毕
- 2、执行难题
  - 游戏：降龙十八掌/不行动即淘汰
  - 讨论：实际工作问题讨论/破解执行难题
  - 工具：学会时间管理的核心
- 3、赢在执行
  - 互动：分组练习/执行的步骤
  - 分享：狼性团队执行案例
  - 工具：提升执行力的5件法宝
  - 案例：办公室7S