

《行政人员综合管理技能提升》课程大纲

【学员对象】 全体行政人员

【培训时间】 6-12 课时 (1-2 天)

【课程目标】

1. 帮助行政人员了解接待礼仪规范，掌握服务相关岗位职业要求，提升在相关岗位的职业能力。
2. 掌握办公室 5S 管理的涵义，塑造一目了然的办公室环境。
3. 帮助学员提高行政统筹管理专业技能，主动掌握工作节奏，有效控制行政成本，防范工作“黑洞”！

【培训形式】 课程讲授、案例分析、头脑风暴、视频教学、小组研讨、故事分享、互动点评

【培训内容】

第一讲：行政人员商务礼仪

一. 礼仪对工作的影响

【1】你就是公司的“金字招牌”

【2】礼仪对工作产生的影响

【3】礼仪的核心与内涵

二. 行政人员形象塑造

1. 行政人员优雅仪态举止的训练

【1】展示个人气质的站姿

【2】优雅得体的坐姿

【3】自然端庄的蹲姿

【4】洒脱自信的走姿

2. 行政人员个人仪容规范

【1】面部修饰、化妆修饰

【2】肢部修饰、发型修饰

3. 行政人员服装穿着的规范

【1】制服的穿着规范

【2】职场服装穿着 TPO

【3】工作中首饰的佩戴

三. 办公室接待礼仪的七项修炼

【1】微笑的魅力

【2】热情的迎客礼仪

【3】情绪控制与表情神态

【4】运用合理的眼光与人交流

【5】规范的服务手势运用

【6】接待服务中说的礼仪

【7】接待服务中倾听的技巧

四. 办公室接待的礼仪实操训练

【1】接待服务中赢得友谊与合作的技巧

【2】接待中的服务四声与热情三到

【3】来宾接待的礼仪

【4】奉茶的技巧与礼仪

【5】位次的礼仪

【6】餐宴中的礼仪

【7】送客的礼仪

第二讲：办公室 5S 管理

一. 第 1 个 S—整理 故事启发与整理方法

【1】处理身边的非必需品

【2】故事启发：一个新领导的出色管理故事思考

【3】整理方式和实用流程、行动表格

【4】“结构”对管理的价值

二. 第 2 个 S—整顿 行业启发与整顿设计

【1】图片思考与办公室布局、标识内涵

【2】“寻找”的浪费分析与整顿“三部曲”

【3】人员的办公行为分析是工作效率的基础

【4】整顿设计的实质是设计并实现“效率摆放”

三. 第 3 个 S—清扫 效果展现与坚持手段 (5S 的硬件推进)

【1】客户眼中的干净程度才是标准

【2】清扫中寻找杂乱的根源、提出治理意见

【3】清扫要演变成日常工作的一部分

【4】“清扫”的实质是将整理、整顿日常并形成“规定”

四. 第 4 个 S—清洁 环境清爽与仪表堂堂

【1】是前 3S 的坚持和深化

【2】环境美，人员的着装更要干净、标准

【3】5S 检查的方法和要点

【4】做到 4S 的两大法宝

【5】清洁的实质是将“规定”升级为“制度”

五. 第 5 个 S—素养 用心指导与促人成长

【1】制度、教育、指导与习惯形成

【2】礼仪、礼节要讲究

[3]营造可以立即指导、执行、检查的环境

[4]5S的实质是用心指导、促人成长

第三讲：统筹管理篇

一、秘书/助理人际沟通与工作协调技巧

——游戏导入：通过“无声语言”游戏深刻体会沟通的涵义，并导出沟通的意义所在。

1、成功沟通的秘诀

- ◇ 学会聆听：不轻易打断对方的话 ◇ 怎样反问：了解对方的需求
- ◇ 如何肯定：肯定对方——微笑、点头、是是是 ◇ 表明立场：拒绝的艺术
- ◇ 提出解决方案：提出 2-3 个解决方案(案例：如果是你该怎么说?)

2、有效沟通过程及环节

- ◇ 信息发送、接收、反馈
- ◇ 有效发送的技巧(现场演示：沟而不通的后果给我们带来的启事)

认识你的沟通对象

- ◇ 与上级沟通的原则 ◇ 与各种性格的领导打交道技巧

二.行政管理人员办公室事务管理

- 【1】** 后勤管理 (前台、车辆、食堂、清洁)
- 【2】** 办公室设备管理 (电话、传真、复印机、电脑)
- 【3】** 员工安全和保密工作
- 【4】** 公共关系管理

三.事物性项目性工作的组织管理

- ◇ 事务工作有哪些 ◇ 学会列事务清单
- ◇ 用项目计划管理工作(演练:如何设计大型接待计划并实施)