

# 《办公室主任培训班》课程大纲

## 【课程背景】

该课程会与您一起探讨上述问题，并从行政管理理念到实际管理技能上得到全面训练,帮助您获得行政统筹专业能力的方法。课程将从更深、更广的角度结合老师多年行政管理工作的从业经验,对相关行政管理人员进行科学、专业、先进的系统化训练。让行政管理人员能更充分的从以下几方面认识行政管理工作：

- (一) 从以权力为中心向以规则为中心的运作方式转变。
- (二) 从管制行政向服务行政转变。
- (三) 从全能行政向有限行政转变。
- (四) 从暗箱行政向透明行政转变。

**【培训受众】** 负责行政管理工作的领导、办公室主任及从事行政及综合管理的工作人员等

## 【课程收益】

- 1.明确知道什么是行政管理
- 2.办公室管理人员应具备的相关素质和能力
- 3.懂得怎样更好的处理日常行政事务及会议组织技巧
- 4.学会如何调整心态及自我管理
- 5、对沟通及时间管理有更清晰的认识
- 6.树立良的职业形象

## 【课程大纲】

### 引言：办公室行政管理人员角色认知

#### 1、认知角色

——行政管理的使命与价值——稳定、高效、辅助

#### 2、行政管理人员需要具备的职业素质及专业技能

#### 3、成功行政管理人员的心态

讨论：行政管理的困惑？

----杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉，做得不好大家都看得见

### 办公室主任工作管理一：办公室事务管理

#### 1、办公室管理人员的主要工作

##### (1) 政务管理

##### (2) 事务管理

#### 2、办公室主任日常事务管理

##### (1) 办公室的组织管理

##### A、办公室工作的基本要求

##### B、办公室的管理方式

##### (2) 文书档案管理

##### A、文书管理流程及体系

##### B、档案收集、整理

##### (3) 食堂、宿舍及车辆管理

##### (4) 环境管理

#### 3、日常工作计划

思考：司机出车没有积极性，还有拉私活的现象，怎么进行有效的管理？

现场演练：办公环境 5S 管理

### 办公室主任工作管理二：行政办公室工作危机处理

#### 1、内部及外部突发事件处理；

##### (1) 突发事件处理原则；

##### (2) 突发事件处理程序与技巧；

2、办公室危机处理能力提升方法。

现场演示：办公室搬家后，员工反映甲醛超标

### 办公室主任工作管理三：公文写作基础

1、公文写作的文类及特征

2、公文写作的三大规范

3、企业常用公文写作方法与技巧

现场训练：通知、请示及会议纪要写作方法与技巧

### 办公室主任工作管理四：会议的组织与管理

1、会议的概念

——理解会议议程、日程及程序的含义

2、会议是由哪几个要素构成？

3、你知道会议有多少种类吗？

4、最常见的会议种类和作用

5、大型会议流程

——会前、会中、会后

现场练习：如何做让会议的接待更好更合理？

### 办公室主任工作管理五：管理中的沟通技巧训练

1、沟通的含意

2、行政沟通的作用

3、行政沟通的类型

4、跨部门沟通的要点：尊重、欣赏、换位思考、知己知彼

5、要想做好跨部门的沟通，先要做好部门内的沟通

6、掌握沟通工具，促使高效沟通

——九型人格帮助我们掌握不同性格的人员，用不同方式进行沟通

探讨：1、与其他部门屡次沟通没有结果怎么办？

2、大家都是平行部门，不配合怎么办？

3、为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

### 办公室主任工作管理六：时间管理与行政管理

1、时间管理的四象限法则

2、时间管理的三个重要步骤

3、优先管理时间的象限

(1) 在时间管理中哪个象限是管理人员必须把握的？

(2) 在工作中如何运用时间象限？

案例演示：如何高效进行工作统筹？

### 办公室主任工作管理七：人事行政管理

1、员工的任用与职业生涯规划

(1) 如何选、育、用、留

(2) 如何对员工进行职业生涯规划

### 办公室主任工作管理八：办公室人员的职业礼仪

1、职业形象

(1) 办公室行政人员形象六要素

(2) 办公室行政人员不同岗位的职业形象要求

A、女行政人员的形象要求

B、男行政人员的形象要求

2、接待礼仪

(1) 有约接待

(2) 无约接待

3、宴请礼仪

(1) 中餐宴请礼仪

## (2) 西餐宴请礼仪

现场演示：1、你知道如何点菜吗？

2、你知道接待中的酒文化？

**办公室主任工作管理九：如何缓解工作压力**

1、了解压力

2、缓解压力

A、找到压力的原因

B、有针对性给出缓解压力的方法与技巧

现场测评：如何判断是否有心理疾病