

《行政统筹综合管理与服务能力提升》课程大纲

【课程收益】

- 1.明确各级行政管理人员的职业发展方向。
- 2.岗位认知，职责明确。
- 3.明确行政管理工作必须掌握的各种专业知识。
- 4.运用流程化管理技能提升行政管理工作水平。
- 6.有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率。
- 7.掌握沟通的基本步骤，学习沟通方法，了解沟通的基本原则，以其提高人际沟通技巧。
- 8.学习如何从优秀到卓越的方法，成为五星级秘书/助理的能力及方法。

【授课对象】 企业各级行政管理人員、各级助理和秘书、前台人員等

【授课时间】 2天/12课时

【课程形式】 激情讲授、案例分析、小组研讨、互动点评、头脑风暴、演练模拟等

【课程大纲】

第一部分 企业行政工作职业特征及成功展望

- 1、行政工作职业价值和作用
- 2、企业行政工作的基本特征
- 3、行政人员的职责与主要工作内容
- 4、行政人员的自我角色定位
- 5、优秀行政人员的八大胜任特征

第二部分 企业行政人员商务礼仪与职业形象塑造

- 1、个人形象塑造及礼仪
- 2、着装的TPO原则
- 3、女士着装的要点
- 4、男士着装的规范
- 5、仪容礼仪规范
- 6、化妆的礼仪
- 7、站、坐、行的礼仪规范
- 8、恰当的肢体语言
- 9、行政公共场合礼仪
- 10、行政接待的礼仪
- 11、见面介绍的礼仪
- 12、问候的礼仪
- 13、名片的使用

第三部分 人际沟通与工作协调技巧

- 1、沟通对于行政工作的意义
- 2、常用沟通方式之比较
- 3、沟通技巧
- 4、如何让领导刮目相看、获得信任？
- 5、如何与你的上司协调而不帮倒忙？

问题：我的上级调走了怎么办？

讨论：应当如何发挥自身优势起好协调作用？

第四部分 时间管理及工作统筹技巧

- 1、时间管理的误区
- 2、时间管理的原则

- 3、目标管理与 80/20 法则
- 4、缓急轻重的优先管理
- 5、个人时间与领导工作时间计划与安排
- 6、有效利用时间技巧

第五部分 日常行政事务管理

- 1、为上司做行程的安排
- 2、上司的行程安排技巧
- 3、访客接待
- 4、接待客人流程
- 5、接待重要客户的注意事项
- 6、来访电话对策

第六部分 服务意识与服务技能技巧训练

- 1、服务意识之一——辩微识心术

敏听与善说

察言与观色

懂比爱更重要

案例研讨：同一句话传递出的不同情感

- 2、服务意识之一——创造惊喜

询问的技术与艺术

行动快与慢

体验服务设计

案例研讨：如何通过语言传递真情实感

- 3、服务意识之一——尊重多元化

奥卡姆剃刀原理

场景与潜意识

赞美的妙用

案例研讨：“不见面的问候”

- 4、电话沟通的心态调节
- 5、如何积极看待客户服务工作的重要性
- 6、如何为自己制定明确的发展方向和目标
- 7、正确地调适压力
- 8、如何树立积极的心态

第五部分 电话沟通中的异议处理技巧

一、使沟通富有亲和力

- 1、电话沟通与面对面沟通的区别是什么？
- 2、目前声音存在的问题
- 3、情绪同步
- 4、生理状态同步
- 5、语言文字同步

二、具备深度影响力的沟通

- 1、影响力沟通工具包
- 2、关键时刻
- 3、行为促成行为
- 4、冰山理论
- 5、皮格马利翁效应

三、四种不同的行为倾向的电话沟通方式

1、搞定强势客户，建立你的职业信心

与支配型人沟通的痛点？

案例分析：为什么他总是打断我，说话咄咄逼人？

支配型人的特征

如何得到支配型人的认可？

与支配型人格的人沟通的四个小妙招

2、赢得客户好感，如何成为一个有趣的人

与社交型人的沟通痛点？

案例分析：为什么一定要嘴上承诺，后续跟进加书面落实？

识别社交型人的特征

如何得到社交型人的认可？

与社交型人沟通的四个小方法

3、建立亲和力，学会支持他人的四大秘籍

与和平型人沟通的痛点？

案例分析：为什么他总是缺乏主见，左右为难？

识别和平型人的特征

如何得到和平型人的认可？

与和平型人沟通的三个方法

4、细节把握原则，快速留下好印象

与思考型人沟通的痛点？

案例分析：为什么他的问题我回答总不能令他满意？

识别思考型人的特征

如何得到思考型人的认可？

与思考型人沟通的三个方法

第六部分：服务语音发音训练

一、学会正确的使用发声器官

二、呼吸中气息的把握

三、吐字归音

1、用声和嗓音的保护

2、字音准确的基础

3、字音响亮的关键

4、字音抑扬的核心

小组练习：发音训练三原则