

行政管理实务培训大纲

【课程背景】

老板的感悟与期待

行政管理工作，作为企业管理运营体系中重要的润滑剂，是有效协调各部门工作的促进剂，是提高企业整体运营效率的催化剂。随着企事业单位业务壮大和内部管理水平的不断提升，对行政管理的专业素质要求也越来越高。在实际工作中，行政管理的重要性却常常被企业忽略，有些企业陷入一个误区：认为行政管理不要技术含量、专业程度较低；许多行政人员经常被很多“琐事”缠身、理不清工作头绪、丢东落西，缺乏有效的专业工具和专业方法。行政工作者在工作中常遇到的问题，比如：不清楚行政管理在企业中的价值，不明晰自己的工作职责与角色定位，不知道如何去管理行政团队不知道如何跟相关部门协调配合，不知道如何在行政岗位上构建自己的优势以及获得职业生涯的成功。诸如此类的问题，都是每个行政管理人员都要面对的，如何把握正确思路 and 方向、找到最适当方法，迅速提升自身职业素养、有效控制行政成本，更好的达成企业管理的目的。

【课程目的和收益】

为行政经理、董事会或总经办秘书、行政部门工作人员、部门经理助理、其他行政人员设计提升专业能力，成为上司在工作中的得力助手而设计的，目的是要使学员能够帮助上司提升工作效率与品质，维护商业形象，取得事业更大成功，成为领导的“管家”，做好办公室的上传下达、做好领导的左膀右臂和参谋助手。

通过本培训，学员将对行政管理工作的性质、内容、特点进行全面而专业地了解；对日常工作的办公处理规范、会议、接待等办事处理标准和流程、日常沟通协作、服务协助领导等工作性质和职业要求等全面认知和理解，从而提高行政办公的效率、综合管理和标准化水平。

【培训对象】

- ◆ 培训对象：企事业单位办公室主任、行政经理、秘书、行政助理、行政主管、部门文员等。
- ◆ 培训规模：30-40人
- ◆ 授课时间：1天（6小时）

【课程大纲】

第一讲 行政管理在企事业单位中的定位 <ol style="list-style-type: none">1. 企业运作模型2. 行政管理的意义（什么是行政管理），行政管理在企业中的重要性3. 企业需要什么样的行政管理4. 行政管理人员在本企业中的位置、作用（如何找准自己在企业中的位置）5. 行政管理人员应具备的工作态度（责任）6. 行政管理人员应具备的素质7. 行政工作职场心态管理◇ 九段秘书解析	第四讲 行政管理人员的时间管理 <ol style="list-style-type: none">1. 时间管理的误区2. 时间管理的基本原则3. 时间管理的方法与技巧 第五讲 行政会务管理 <ol style="list-style-type: none">1. 会务组织2. 会前准备-会议准备的四要素3. 会中事务-会议期间的要求4. 会后工作-会议善后的管理 第六讲 办公室日常工作技巧 <ol style="list-style-type: none">4. 办公室日常事务管理5. 日常工作四大作用6. 日常工作三大特征7. 办公室环境的布置与管理8. 邮件的收发与传阅9. 公文办理与资料管理
第二讲 行政文秘人员的角色认知 <ol style="list-style-type: none">1. 什么样的人适合做行政文秘人员2. 行政文秘人员需要具备什么样的能力3. 行政文秘人员需要掌握的专业技能	

<p>4. 行政文秘人员的主要工作</p> <p>第三讲 行政管理人员的沟通与协调</p> <p>1. 倾听技巧</p> <p>2. 表达技巧</p> <p>3. 沟通注意事项</p> <p>4. 与上级领导的沟通（和上级的关系——辅助上级）</p> <ul style="list-style-type: none">➢ 正确领悟上级的意思➢ 与上级沟通时的注意事项➢ 成为上级的得利助手➢ 更好的配合上级工作的技巧 <p>5. 跨部门沟通与协作</p> <p>◇ 沟通管理案例分析与演练</p>	<p>10. 领导日程安排与预约管理</p> <p>第七讲 行政工作人员的职业形象公务接待技巧</p> <p>1. 行政文秘专业形象及仪态要求</p> <p>2. 行政文秘着装管理</p> <p>3. 随从上级出行礼仪</p> <p>4. 陪同上级商谈礼仪</p> <p>5. 拜访客户礼仪</p> <p>6. 何谓接待</p> <p>7. 前台工作要求</p> <p>8. 营造公司的良好印象</p> <p>9. 礼仪要求</p> <p>10. 分级接待管理</p> <p>11. 接待中的对等原则</p> <p>第八讲 课程总结与回顾</p>
---	---