

如何让行政管理工作更出彩

——行政事务管理实战培训课程大纲

【课程背景】

随着企业管理水平的不断提升，对行政管理者的专业素质与综合能力要求也越来越高。该课程旨在使政管理者在企业中实现自身的价值，明确自己的工作职责与角色定位，并在此基础上使其把握正确的思路 and 方向、找到最适当的工作方法，迅速提升职业素养与综合能力、有效控制行政成本，更好的达成企业管理的目的。

【课程目标】

1. 培训结束后，能够使学员提升行政管理的基本素养
2. 培训结束后，能够使学员提升行政事务的综合能力
3. 培训结束后，能够使学员提升行政事务处理的效率
4. 培训结束后，能够提升学员积极高效的应对行政事务

【课程对象】

企事业单位行政管理人员

【课程内容】

一、什么是行政管理

- 1.行政管理的定位（管人、管事）
- 2.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

3.行政管理的定义与三重境界

4. 行政管理的服务理念----有礼热情，有理服务

5.行政工作的三大特点——稳定、辅助、高效

二、行政管理人员的基本素养修炼

1、做好行政管理工作的三要素-----脑勤、嘴勤、腿勤；（一盎司定律）

2、行政管理就是管人（包括管自己）、管事、管时间

3、主动服务的意愿-----要具有职业化的心态

案例分享：案例三则

4、行政管理人员的职责

（1）职业生涯中的劳伦斯定律

（2）工作中的角色与 ARCPPI 模型（A - 批准 R - 负责 C - 咨询 P - 参与 I - 知会）

三、行政管理人员的工作能力

1、行政管理人员的沟通能力建设---必备技能之一

（1）沟通的四大黄金法则

（2）语言与非语言沟通 3V 定律

（3）成功沟通的四个步骤

（4）如何布置任务、批评和表扬下属

案例实战：案例 3 则（与下级沟通、批评下属、布置工作）

2、行政管理人员的统筹规划能力——必备技能之二

（1）时间管理四象限法则

(2) 时间管理的三个重要步骤

(3) 谋杀时间的四个凶手

(4) 具备流程管理的观念与能力

3、行政管理人员的会议接待能力——必备能力之三

(1) 会议管理的七步流程

定——备——迎——会——礼——送——复

(2) 会议服务的基本礼仪规范

接待工作的八步准备流程

接机接站礼

车辆位次礼

介绍礼 名片礼

引领及入座的礼仪

四、行政管理人员的必备技能

电梯、楼梯、电动门礼仪

会议、会面场地安排及座次分布

中餐、自助餐礼仪

告别及送客礼