

行政办公实战技能提升训练

杨辉

课程背景

本次课程将通过朴实的材料、真实的案例、生动的语言、现场的互动让学员全面掌握公文写作、行政督查督办、办公室日常事务管理、办公室安全与保密、人事档案、会务管理等行政办公实战技能。

课程收益

- 1.帮助学员掌握公文写作基础技能
- 2.帮助学员掌握行政督查督办一般方法与技巧
- 3.帮助学员掌握办公室日常事务管理方法与技巧
- 4.帮助学员掌握办公室安全与保密的方法与技巧
- 5.帮助学员掌握档案的一般方法与技巧
- 6.帮助学员掌握会务管理的一般方法与技巧
- 7.掌握行政工作中向上和向下的沟通技能

课程对象：相关行政管理人员

课程特色：课堂讲授+案例分析+小组讨论+情景演练，突出实战性与实用性

课程时间：3天（18H）

课程大纲

第一章 行政人员公文写作技能提升修炼

一、如何避免公文写作常见标点、字词错误并规范使用

二、企业公文写作的特点及基本要求

【案例分析】（1）怎样才能写好公文 （2）明星企业团队的公文为何挨骂 （3）导致终结个人事业前景的公文 （4）导致企业损失163万的公文 （5）严重影响单位名誉的公文

三、公文写作的基本步骤

【案例分析】（1）公文三部曲 （2）公文越短越好

四、公文写作思维工具——表达思维逻辑结构

【案例分析】（1）如何让表达简单清晰 （2）纷乱的采购清单 （3）某单位的文件分析 （4）你明白她表达的思想吗 （5）如何围绕思想中心展开表达

【现场演练】（1）使用金字塔思维结构模型表白（2）如何使用这样的思维结构说服别人

五、法定国家标准公文写作格式

1.《党政机关公文处理工作条例》

2.《党政机关公文格式》

【应用工具】（1）最新国标公文格式结构（2）最新公文排版结构尺寸

【案例分析】（1）错误的公文格式（2）正确公文格式规范（3）这篇公文的落款为何错了

【案例分析】（1）失效的公函（2）某公司的一份报告（3）某公司的公文视频（4）错误的横幅（5）糟糕的宣传标语（6）一百个最容易出错的汉字词语（7）导致公司败诉的公文错漏

六、请示、报告、通知、通报、函、纪要、计划、总结等常用公文写作方法与案例分析

【案例分析】（1）公文实例分析（2）与请示混淆的报告公文（3）公文写作的逻辑（4）这份公文的错误在哪里（5）这份递交上级的是请示还是报告（6）纪要为何变成了合同（7）函的案例（8）通报与通知的区别（9）如何写好总结（10）写好计划的要素

七、领导讲话稿的起草方法与案例

八、如何写好应对媒体的讲话稿

九、调查报告的起草方法与案例

十、新闻写作的基本常识与技巧

第二章 如何进行高效沟通及处理问题

一、内部同级沟通的障碍

1.内部沟通为什么那么难

2.内部沟通时常见的反馈

【案例分析】失败的同事沟通

二、如何进行以目标为导向的沟通

三、良好的内部沟通前提

1.如何与上级沟通

2.如何与平级沟通

3.如何与下级沟通

【案例分析】（1）成功的内部沟通（2）面对这些人要注意什么（3）用五位法正确处理各种复杂关系（4）如何向领导汇报工作（5）内部平级沟通六大步骤（6）消除分歧达成共识的沟通艺术（7）如何化解矛盾（8）严重失败的沟通（9）如何开好这个会

第三章 如何做好行政督查督办工作

- 一、如何认识行政督查督办工作
- 二、行政督查督办那些环节最关键
- 三、行政督查督办工作的方法与技巧
- 四、行政督查督办的注意问题与解决方法
- 五、文件催办的技巧与方法（上级、同级、下级）
- 六、如何提升行政督查督办工作效能

第四章 如何做好办公室日常事务工作

- 一、管理人员角色认知定位与素质
- 二、把握领导意图与实现优质服务的方法
- 三、办公室人员与办公室主任的立身处事规则
- 四、办公室各业务板块管理的思路
- 五、如何做好办公环境管理发挥团队效率
- 六、制定领导的外事及商务活动计划方法
- 七、领导临时交办工作的处理技巧
- 八、如何做好印章管理、行政费用管理、值班安排
- 九、事务管理过程中如何培养精致思维

第五章 办公室安全与保密管理务实

- 一、保密责任——无意泄密会不会坐牢
- 二、新《保密法》规定的法律责任
- 三、办公室安全与保密的特点、范畴及管理责任
- 四、涉密文件、涉密会议、办事的工作规范
- 五、涉密信息存储介质管理
- 六、对外业务交流和宣传报道文稿的保密管理
- 七、涉密音像、磁性制品的保密管理
- 八、机要传输、通信及办公自动化保密管理
- 九、接待工作的保密管理

第六章 人事档案管理与务实

- 一、企业人事档案工作新形势及规范管理
- 二、企业人事档案管理的主要问题及对策
- 三、企业档案的保管期限定及归档范围
- 四、企业档案保密与利用
- 五、企业电子文档的管理

六、企业单位档案室查借阅档案管理

第七章 高效会务组织与管理务实

- 一、做好会务工作的技能要点
- 二、会务工作的一般流程
- 三、影响会议质量的五个因素
- 四、提高会议质量的八个措施
- 五、会议的预算与成本控制
- 六、会议安全保密工作与会议预案准备
- 七、会务工作机构的分工
- 八、会务工作机构分工的要求
- 九、如何拟定会议议程、日程、程序
- 十、如何准备会议材料与物品
- 十一、会场如何布置
- 十二、会前如何检查
- 十三、会议期间的会务工作
 - 1.会议接站与会议报到、签到
 - 2.会议期间的值班工作
 - 3.好会议记录、会议纪要和会议简报
 - 4.会议期间的生活服务
- 十四、会议善后工作
- 十五、会议信息工作

- 【案例分析】（1）高效会议的时间 （2）无效会议的管理机会成本 （3）筹备三种类型会议的技巧
（4）高效会议的十九个清单

第八章 职场礼仪技巧

- 一、职场待客五法则
 - 二、递茶水的七步骤
 - 三、如何帮助上司脱身
 - 四、说“不”的艺术
 - 五、接待投诉者四项法则
 - 六、随从上司出行礼仪
 - 七、陪同上司商谈礼仪
- 【现场演练】模拟沟通

