

# 《办公室人员的综合素养提升》

## 2 天版 培训课纲

- 课程受众：办公室人员、行政管理人员、储备干部等
- 授课方式：讲授形式（讲解、讨论、讲演等）、问题探究式、训练与实践（示范教学、角色扮演、模拟教学）、视频教学、游戏教学
- 课程特色：课前调研 + 课中训练 + 课后辅导，使培训真正落地
- 课程背景：

在快速发展的现代社会，企业在发展的同时需要后勤部门做好更完美的支持工作，才会让企业管理正常运转，比如大量的资料管理、印章管理、车辆管理、员工的福利、会议等都需要有效的工作配合，正所谓前方冲锋也需要后方支援，因此会越来越重视行政管理，可是在实际工作中，此类工作太细太杂，过程不好把控，参与人员的素养参差不齐，让行政管理者越发的忙乱，虽然花了较长的时间准备，花了大量人力物力，可还是达不到想要的结果。如何做到有效的办文、办会、办事，如何做到领导的参谋助手、如何综合协调、如何督促检查和后勤保障等，都是一个行政办公室人员的基本要求和素养，一个企业的成功也绝不是公司领导个人的成功，也不是销售团队的成功，而是公司整个团队的成功。如何通过行政管理实现团队的力量，真正做到团队整体合作，企业共同成长，做到行政工作标准化，做好后勤支持工作，将会是本次课程需要给大家一起共同学习的内容。

- 企业困惑：
  - 为什么行政工作天天都在做，每天很忙，可是还是得不到好的结果？
  - 为什么公司越来越大，可后勤事务越来越乱？
  - 为什么开会时，会前积极会中太极会后消极？
  - 为什么员工福利发得越多员工反面不满意？
  - 为什么会议纪要的内容无法跟进？

- 为什么客户接待工作大家明明做得很细了，可总是有瑕疵？

#### ■ 课程收益：

- 1、使会议能够高效进行，降低管理成本，降低时间成本；
- 2、让行政工作者快速掌握工作中的冲突和异常；
- 3、帮助行政工作者做好标准化工作，让各项琐碎的事务能够有条不紊的进行；
- 4、帮助行政工作者做好日常行政管理工作的细分及工作技巧；
- 5、帮助行政工作者明白做好行政管理的核心。

#### ■ 课程大纲：

### 第一章 企业办公室管理认知重评

#### 第一节 办公室管理的核心要意

- 1、办公室管理设置的目的
- 2、办公室管理人员的思维转变

活动项目：《不同层次企业的行政管理》

- 3、办公室管理人员的情绪管理

#### 第二节 办公室管理的工作内容

案例演练：接受你不能接受的，改变你能改变的

- 1、办公室管理工作内容
- 2、办公室管理的特点
- 3、办公室管理的职能

#### 第三节 办公室管理的本质

#### 第四节 办公室管理的范畴

### 第二章 办公室职场人的综合素养提升

#### 第一节 什么叫综合职业素养

- 1、什么是职业人

视频分析：你不知道的那段故事

- 2、职业道德的内容

案例分享:那一年我们一起牵过的牛

## 第二节 办公室职场人的形象管理

### 1、学会快乐工作

情境模拟:《工作中的那些事》

### 2、提高职业素养路径

学会微笑、学会悦纳自己的成绩和性格、对自己高度自信，充满期待、学会爱自己

情境模拟:《小刘的一天》

### 3、职场中的行为规范

(1) 仪容仪表仪态练习

(2) 办公礼仪：拜访礼仪、接待礼仪、交接礼仪、引导礼仪、介绍礼仪、称呼礼仪、电话礼仪

(3) 肢体礼仪：握手礼、鞠躬礼、拥抱礼

(4) 名片礼仪：交换时机、接受索取、存放使用

角色扮演:《午夜凶铃》

## 第三章 办公室职场人的办事能力

### 第一节 职场人的日常工作管理

#### 1、企业文化及环境管理

#### 2、档案管理

#### 3、印章管理

#### 4、车辆管理

#### 5、接待宴请管理

#### 6、出差管理

#### 7、员工福利管理

#### 8、如何做好时间管理

### 第二节 职场人高效办事的三高沟通

#### 一、高质量的沟通素养

## 1、什么叫沟通

互动演练：《沟通象限》

## 2、如何快速识别沟通对象

案例研讨：性格色彩

## 二、高情怀的沟通素养

如何实现沟通中的同频

案例：你的梦想

## 三、高效能的沟通素养

### 1、七大聆听技巧；

### 2、口头沟通三要素；

案例演练：单向沟通与双向沟通

### 3、无往不胜的说服法

## 第四章 办公室职场人的办会能力

### 第一节 会议准备

#### 1、会议需要准备的三大法宝

#### 2、会议主持人过程把控技巧

### 第二节 会议议程商定

#### 1、会议议程制定方法

#### 2、会议议程的沟通技巧

### 第三节 召开会议技巧

#### 1、如何开会四步法

案例讨论：《我的会议我做主》

#### 2、会议标准流程设计

### 第四节 会议纪要的写作技巧

#### 1、会议纪要结构制作

## 2、会议纪要分解的四阶段法

- (1) 会议纪录准备
- (2) 会议纪要的纪录指南
- (3) 问题解决指南
- (4) 工作计划指南

### 第五节 办公室职场人的办文能力

#### 一、行文要求及原则

#### 实操：办公行文实操

#### 二、文档管理原则

#### 三、公文写作技巧

### 第五章 知行合一，行动改善

- 1、利用两个小时时间，找出目前公司办公室管理还存在的问题，通过团队共创技巧，头脑风暴，设计出适合企业自身的解决办法。
- 2、通过小组讨论，提出目前团队中需要改善的问题，设计行动计划改善计划表，并责任到人，方便训后效果跟进。