

# 行政管理实培训

## 4 天版

**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。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：**

1. 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？
2. 为什么公司越来越大，可后勤事务越来越乱？
3. 为什么开会时，会前积极会中太极会后消极？
4. 为什么员工福利发得越多员工反面不满意？
5. 为什么会议纪要的内容无法跟进？
6. 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 企业行政管理认知

#### 第一节 什么是行政管理

- 1、行政管理的目的
- 2、行政管理的思维转变

活动项目：《不同层次企业的行政管理》

#### 第二节 行政管理的内容

案例演练：接受你不能接受的，改变你能改变的

- 1、行政管理工作内容
- 2、行政管理的特点
- 3、行政管理的职能

#### 第三节 行政管理的本质

#### 第四节 行政管理的范畴

### 第二章 行政职业素养

#### 第一节 什么叫职业素养

- 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 职业礼仪五步法**

### **第三节 你的形象价值百万**

#### **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》

#### **4、如何保持良好心态**

互动分享:人才、人材、人财、人裁

## **第三章 日常行政办公管理**

### **第一节 企业文化及环境管理**

### **第二节 档案管理**

### **第三节 印章管理**

### **第四节 车辆管理**

### **第五节 接待宴请管理**

### **第六节 出差管理**

### **第七节 员工福利管理**

### **第八节 如何做好时间管理**

## **第四章 行政经费管理**

第一节 为何要做经费管理

第二节 行政经费预算管理

第三节 行政经费控制管理

## **第五章 会议组织管理**

### **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

## **第六章 公文写作**

第一节 上行文、平行文、下行文的区别

第二节 行文要求及原则

实操：办公行文实操

第三节 文档管理原则

第四节 电子邮件管理

1、电子邮件写作要求

2、电子邮件回复原则

3、电子邮件归档三步

实操：电子邮件实操

## **第七章 企业文化管理**

第一节 何为企业文化

第二节 企业文化的作用

第三节 企业文化的内涵

问：企业文化管理对内还是对外？

第四节 企业文化提炼

第五节 企业文化落地操作

## **第八章 行政管理职业规划**

第一节 行政部门架构

第二节 行政部门岗位说明书的制定

第三节 行政人员职业规划

1、何为职业规划

2、如何因人而异的规划自己的职业发展

3、如何落地自己的职业路径

## **第九章 三高沟通协调管理**

## 第一节 高质量

### 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

## 第二节 高情怀

如何实现沟通中的同频

案例：你的梦想

## 第三节 高效能

### 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

## 第十章 知行合一，行动改善

1、利用两个小时时间，找出目前公司行政管理还存在的问题，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。