**行政工作统筹管理综合技能提升**

|  |
| --- |
| 时间地点：2024年6月28-29日济南  培训讲师：王晓珑  课程费用： 4800元/人 （培训费、教材、午餐、茶点、发票）  招生对象：有工作经验的行政管理人员  友情提示：此课程可以邀请我们的培训师到企业开展内训服务，欢迎来电咨询  课程地址：<http://www.sdlzzx.com/opencourse/k00013.htm> |

【课程背景】

想成为上司的得力助手，却不知如何才能做得优秀？

看着上司每日繁忙，想辅助他做更多的工作，却不知如何下手？

面对上司，却不知自己在他心目中的价值是多少？

辅助上司的工作，很多时候不知道如何去行使“权力”？

遇到跨部门的沟通、协调问题，总是困难重重？

整天忙得晕头转向，却只有苦劳没有功劳，如何让行政管理工作更有效率？

想快速提升行政管理能力，却苦于没有专项的培训课程？

为此，我们特别为存在上述行政管理工作困扰的人士量身定做了本次课程，通过两天的集中训练，全方位提升行政管理人员的职业化认知水平和实操能力。

【培训目标】

◆ 明确行政管理必须掌握的各项专业知识

◆ 提升公文写作方法与技巧

◆ 策划和组织大型会议与活动

◆ 更有效益地进行时间管理

◆ 了解不同风格的沟通方式，提升高效沟通技巧，提高关系协调能力、

◆ 企业文化建设的流程和方法

◆ 正确管理情绪与排解压力

【课程大纲】

第一讲：行政统筹管理的定位

一、什么是行政？

二、行政的5大职能

三、行政管理工作的特点

1. 协与调的艺术

四、重新认识行政管理工作内容

五、基层、中层、高层行政管理工作的重点

六、行政岗位的服务意识

1. 有没有服务意识--服务就是为别人工作！

2. 有没有正确的服务意识--自知之明、善解人意、无微不至、不厌其烦

第二讲：行政统筹综合管理

一、办公室管理制度的建立与推行

1. 大型企业和中小型企业办公室管理制度的区别

2. 如何制定具体的管理制度：5大要素

案例：《固定资产管理制度》

二、办公室环境管理

1. 办公环境要素：绿化、空气、光线、安全、设备、声音、色调

2. 5S管理

互动：《现场5S管理》

3. 办公室布置原则：规范与美观的平衡

案例：《这样的办公室，能做得更好些吗？》

三、办公文档、办公设施与日常用品的管理

1. 不同文档的具体管理方法：信件、文书、电子文档、名片等

2. 办公设备和公共设施的日常管理

3. 文具等办公用品的采购和预算

4. 固定资产管理

四、后勤岗位员工创新管理

难有亮点却容易有纰漏的工作节点：前台、车辆、食堂、保安、清洁、医务、杂志

五、公共关系管理

1. 如何与媒体共舞：自媒体、网络媒体下的新变化

2. 如何与政府沟通：八项规定和六项禁令后

3. 面对突发公关事件的软处理与硬处理

第三讲：企业实用公文写作

一、公文写作概述

1. 公文的类别和行文关系

2. 公文写作四大原则

3. 公文写作六大步骤

1）制定行动目标：主动目标与被动目标

2）决定正式程度：公文正式程度由什么来体现？

3）设定总体风格：公文的游说矩阵

4）选择层次结构：连贯式、并列式、分析问题式等

5）列出大纲：提纲法和辐射法

6）撰写初稿

4. 公文写作的规范：格式、时间、空间、职务、数字、层次及计量单位等

案例：《常见错误解析》

二、企业常用公文的写作

1. 通知：《国务院通知》

2. 请示与报告:相同与不同之处

3. 批复：具体的答复意见

4. 函：邀请函、感谢函、复函等

5. 会议纪要：详细与摘要式记录

6. 工作总结：《外商协会工作总结》的巧妙之处

7. 工作计划：目标的重要性

8. 演讲稿：开头、主体和结尾

第四讲：有效的会议/活动管理

一、导致会议低效的原因

1. 企业会议常见的问题：参而不议，议而不决，决而不行，行而无果

2. 原因如下：认识不到，重视不够，准备不足，组织不好，技巧不佳，落实不力

二、高效会议前的准备工作

1. 是否需要开会？

案例：生产车间着火了要开什么会？

2. 准备工作的重要性

3. 会议准备的5W1H

4. 会议准备内容核对单

5. 会场布置的准备

6. 主持人的4个准备工作

三、成功会议中的五大策略

1. 如何做开场白

情景模拟：主持人的开场白

2. 如何分配发言时间

3. 如何掌握议事进度

4. 如何达成会议决策

1）彼德•德鲁克决策法

2）4种群体决策：权威、少数服从多数、共识、无异议

3）4种团队决策法

案例分析：《工艺重组的讨论会》

5. 如何圆满结束会议

四、如何成为优秀的会议主持人

1. 把控好会议的三个阶段

1）开始阶段——热身

2）进行阶段——热炒

3）收尾阶段——热心

2. 如何应对会议中发生的意外

五、会议记录与会后跟进

1. 会议记录者的功能和胜任条件

2. 对会议记录的建议和归档

3. 如何进行会后跟进

4. 自我评定

5. 如何提高下次会议质量

第五讲：时间管理与行政管理

测试：《你对时间的掌控程度》

一、如何理解时间？

二、时间的四大特性

三、4代时间管理理论

四、时间管理的本质是—自我管理！

五、时间杀手在哪里

案例：《任经理为什么时间不够用？》

六、时间管理的原则

1. 帕累托原则（80、20法则）

2. 优先矩阵原则

3. 优先矩阵的陷阱与时间分配

七、行政管理中，对效益而言，效能、效率和勤恳哪个更重要？

1. 关注效能，要事第一

2. 关注效率，一次做对

3. 关注勤恳，目标牵引

八、时间管理的具体实施

1. 设定事项清单（设定目标）

2. 排定优先顺序（来源于长期目标！）

3. 时间安排（再次设定完成期限）

4. 具体实施（提高效率）

5. 效果检视（每晚回顾）

练习：《下周的行政工作安排》

第六讲：行政工作中的沟通技巧

一、DISC沟通风格及其优势和局限

诊断测试：《我是哪种沟通风格？》

1. DISC之D型：驾驭型/老虎型

2. DISC之I型：表达型/孔雀型

3. DISC之S型：亲和型/考拉型

4. DISC之C型：分析型/猫头鹰型

案例：《在期限内发送重要文件》

二、分析及总结四种风格沟通策略

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

第七讲：企业文化建设

一、企业文化的定义

1. 传承性与同化性

案例：《孝道文化和麻将文化》

2. 企业文化的作用：不管理！

二、企业文化的源头

1. 高效激励的结果

2. 激励的基本原则

1）黑白分明

2）奖惩及时

3）正反对称

三、企业文化建设的核心

1. 激励的不对称性

2. 激励的方法

讨论：《如何建立我们的企业文化》

四、企业文化建设的步骤与方法

1. 筹备：从核心价值观到企业文化

2. 启动大会：从企业文化到员工行为准则

工具：企业文化宣传片、员工卡、海报、屏保、公众号等

3. 年度系列活动：文化论坛/研讨会、团队活动、文化快讯、价值观考核、文化之星评选

案例：《林德中国企业文化启动》

五、持续推进企业文化

1. 回顾与展望

2. 活动评估：《全员问卷调查》

3. 年度文化主题

案例：《林德中国企业文化推进大会》

第八讲：情绪与压力管理

一、如何处理工作上的负面情绪

1. 愤怒管理的秘诀

2. 如何管理压力

二、遇到挫折，如何自我激励

1. 如何建立乐观思维

情景练习：《乐观三部曲》

2. 心情愉快的行政人员带来高效团队业绩

培训讲师：王晓珑

行政统筹专家

DISC认证讲师/测评师

厦门人才中心特约讲师

中国女性形象工程特邀礼仪专家

16年知名跨国企业员工管理与培训经验

厦门大学外文系英语专业学士（能双语授课）

曾任：柯达(中国)行政主任、采购经理、内训讲师、总经理秘书

曾任：林德(中国)总裁办公室主任、资深讲师，获“最佳讲师”称号

长期担任厦门人才中心、厦门大学、安踏集团、中外运集团多家院校及企业特聘讲师

王晓珑老师曾先后就职于柯达、林德等知名跨国公司，分别担任总经办主任、亚太区总裁助理及内训讲师等职务，精通大型会议、活动策划及组织工作；掌握如何与政府、媒体及社会团体保持良好互动，熟悉行政管理制度和程序，熟悉保安、食堂、运输等行政事务。王老师将15年资深的行政管理体验与高端商务实践相融合，独自开发《资深行政文秘综合能力提升训练》、《客户经理职业形象与商务礼仪训练》等一系列课程，能单独进行英语授课，专注于职业素养、商务礼仪、会议管理、办公室管理等方面培训，在外累计培训场次达150多场，课程满意度高达95%以上，累计培训过4000余名企业员工。

实战经验：

2000年—2006年，柯达(厦门)有限公司历任行政主任、采购经理、内训讲师、总经理秘书

王老师通过参观访问、采访、公开演讲、信息发布、赞助及捐赠等方式建立和保持公司与相关政府部门及社会团体的良好关系，执行“一、二厂合并”，充分利用现有设备资产，避免投资浪费,负责包装材料的计划和采购、寻找资产、零配件、设备和非生产性物料的供应商并进行谈判和采购，执行公司商品采购策略，与供应商研究降低成本的机会，同时担任SAP采购模块升级的小组领导,组织测试和相关培训。后调往总经办，负责“新产品注册”等项目中的外事工作，组织和协调如开幕典礼,周年庆典、员工大会等大型公司活动，并负责企业员工服务礼仪培训并指导她们的职业素养能力培养与提升训练，提供新员工入职、物流采购、企业文化、群策群力、商务礼仪等培训。

2006年—2013年，林德(中国)叉车有限公司任总裁办公室主任/资深讲师。

制定和规范企业行政管理制度和流程，同时协调总裁与股东、德国总部、厦门总部各部门、林德中国各大区、林德香港、林德新加坡以及与公司外部的联络，使企业与政府、媒体及社会团体建立和保持良好的互动及合作关系。策划和组织厦门外商协会会员活动，并担任企业资深讲师，为“企业文化复兴和推进”、“群策群力”等活动提供培训和督导，同时负责企业培训计划开展与实施，在职期间，为林德培训过2000余名新老员工，受企业高层赞赏，并获得“最佳讲师”称号。同时兼职外部培训师，服务于厦门市人才中心及各培训机构，为企业提供培训、辅导和咨询等服务。培训内容有高级秘书助理技能训练营、商务礼仪与职业形象、行政工作统筹管理、职业心态与职业素养、商务公文写作、高效会议管理等，在外累计培训场次达150多场，深受学员好评。

主讲课程：

《金牌大内总管--行政统筹管理技能提升》

《为虎添翼--资深行政助理培训》

《行政管理能力提升》

《井井有条—高效会务管理课程大纲》

《高效能会议管理》

《十八般武艺—职场高效工作技能训练》

授课风格：

王老师授课注重互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。在海量案例中，揭示员工职业素养提升的误区与禁忌，塑造企业专业形象。结合企业的现状，对企业现有商务礼仪、接待及大型会议提出建设性、实操性反馈，推动商务礼仪日常化和标准化。

部分授课记录：

厦门市人才服务中心《金牌大内总管--行政统筹管理技能提升》48期

凯傲集团《金牌大内总管--行政统筹管理技能提升》14期

厦门地丰置业有限公司《高级秘书、助理和行政人员职业技能训练营》8期

龙岩市党校《行政管理素养提升》30期

嘉晟集团《行政管理提升班》6期

中信银行《职业素养》2期

东莞招行《高效会议管理》2期

部分服务客户：

政府高校：江苏沭阳地方税务局、长沙商务局、集美大学、华侨大学、厦门海沧市政建设管理中心、龙岩市党校、厦门大学、福州大学、福建师范大学、济南大学、厦门理工学院、云南大学旅游学院、厦门华夏职业学院、广州市公用事业高级技工学校、杭州干陪中心、广州信利学院、哈尔滨铁路局、北京师范大学-香港浸会大学联合国际学院、IT税务服务、中山市城市管理行政执法局直属分局、广州质检院、天生桥水力发电总厂等

汽车/物流：东南汽车、金龙联合汽车工业有限公司、厦门港务集团、中外运集团厦门分公司、嘉晟集团、厦门斯巴特进出口、海天集装箱、广州南沙海诚货代、重庆浩航船务、越海物流、珠海交通集团等

金融保险业：上海兴业银行总行、连云港东方农商银行、成都农商行、临海农商行、吴江农商行、济宁农信社、杭州农行、浙江农行、台州农行、厦门农行、北京中行、南海工行、南沙工行、福州建行、兴业银行太原分行、兴业银行杭州分行、贵州省长顺县农村信用合作、厦门邮政、郑州银行、湘潭市农村信用社、焦作中旅银行、佛山南海农商行、成都中邮人寿保险、中信银行、中信证券、广州二六三移动通信、东莞招行、中国银行深圳分行、河南省农村信用社、承德银行唐山分行、广发银行东莞分行、龙岩中行、国际银行、长沙农商行

上海招商银行、湖北银行宜昌分行、广州工行、农业银行鄂尔多斯分行、中国邮政储蓄银行广东省分行、英大证券有限责任公司、重庆农行、四川邮政等

食品餐饮：蜀都川菜文化、宁波丁丁麻辣烫餐饮有限公司等

地产建筑：华润置地、万科房地产、厦门地丰置业有限公司、祥远房地产代理有限公司、国建筑第八工程局有限公司广西分公司、深圳瑞捷建筑、威海城建集团、深圳佳兆业地产、福建众亿工程项目管理、福建南方路面机械有限公司、中海地产集团有限公司、金梅花地产、中国建筑第八工程局有限公司、沈阳夏宫地产等

电子电力通信烟草：三明移动、福建宁德核电、美国安费诺电子、矽恩微电子、福日电子、深圳竞华电子有限公司、中石家庄电力、重庆武隆水电、烽火通信、遵义烟草、贵定卷烟厂、毕节卷烟厂、华润电力、广西移动桂林分公司、广西移动、广西移动来宾分公司、广西移动贵港分公司、潮汕移动、中山移动、广州移动河南邮政、中国邮政EMS江苏分公司等

大型集团：中国航油、联想集团、东方美集团、安踏集团、广州本田汽车有限公司、默克化工技术（上海）有限公司、台湾默克股份有限公司、酷派集团、东风鸿泰控股、中国航油、宁夏共享集团股份有限公司、贵州中烟工业有限责任公司营销中心、中国电子科技集团第八研究所、中建八局钢结构公司、大庆油田设计院等

医药行业：厦门市第一医院、国药控股星鲨制药、金日制药、广东众生药业股份有限公司、哈尔滨健康药业、石药恩必普等

其他行业：厦门亿联网络、厦门路桥集团、厦门保障网、宝特科技、美时美克、中脉科技、厦门万里石、北京智富博森商务服务公司、望海商场、旭日富邦商贸、德塔石业、泉州市亚利特建材有限公司、威迪亚精密模具塑胶、波特鞋业、广州昭和汽车零部件有限公司、麦克韦尔科技、苏州工业园区阳澄湖半岛旅游度假区、三亚旅游公司、中煤榆林、天津中沙石化、联合石化、广州立信、杭州圣奥家具、佛山新华印刷厂、广州顶立工程、宁波万丰奥威、贵州特种车、中兴物联、深圳慧江保安服务公司、上海宝尊电子商务有限公司、上海市城投水务集团、佛山市顺德区博领家具有限公司、安徽省通源环境节能股份有限公司、广东百圳君耀电子有限公司、深圳市英捷迅实业发展公司、广汽研究院、福建亿力物业管理有限公司、西安圣普诺生物科技公司、南方投资集团、葛洲坝集团、宁夏伊品生物科技股份有限公司、云南云岭高速工程物资有限公司、武汉港工建筑工程有限公司、中天路桥有限公司、广州自来水供水公司东莞农商行、河北电信、神东煤炭集团曲靖复烤厂、师宗复烤厂等