

# 行政管理实操训练

Practice Training of Administrative Management

讲师/Lecturer: 欧阳老师	
-------------------	--

## 课程排期/Scheduling

上海: 2023年03月02日-03日

北京: 2023年03月09日-10日

广州: 2023年04月27日-28日

上海: 2023年07月13日-14日

北京: 2023年08月17日-18日

深圳: 2023年09月21日-22日

上海: 2023年11月09日-10日

## 课程概述/Overview

### 课程背景:

随着企业管理水平的不断提升,对行政管理的专业素质要求也越来越高,他们在工作中常遇到以下问题,不清楚行政管理在企业中的价值,不知道如何将繁杂琐碎的行政管理整理的更有条理,或者不知道如何使用管理工具去管理行政和自己的团队。诸如此类的问题,都是每个行政管理人员都要面对的,如何形成正确的行政管理思维 and 方向、找到最适当方法和工具,迅速提升自身职业素养、有效控制行政成本,创造更大的行政管理的价值,更好的达成企业行政管理的目的。

---

## 培训目的:

本课程专门为行政总监、行政经理、董事会或总经办秘书、行政部门工作人员、部门经理助理、其他行政人员设计提升专业能力，成为上司在工作中的得力助手而设计的。

目的是要使学员能够帮助上司提升工作效率与品质，维护商业形象，取得事业更大成功，成为领导的“管家”，做好办公室的上传下达、做好领导的左膀右臂和参谋助手。

## 课程大纲/Outline

### 第一讲 行政管理概述

行政管理的情商与智商

行政工作分类:

A类工作: 执行

B类工作: 监督

C类工作: 方案

D类工作: 决策

案例分享: 华为行政管理架构

行政工作中的情商: 岗位潜力激发, 团队业绩最大化, 企业文化与组织架构

行政管理的 11 个系统

公司老板如何看行政: 高度不够、专业度不够、精细化不够

行政人员的困惑?

杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉, 做得不好大家都看得见

行政管理的定位—组织的核心

行政管理的最高境界—润物细无声

---

行政管理的价值—安全、文化、省钱、省时间、满意度

行政管理的方法—标准、监督、能力提升、专业化工具

行政管理的操作思路-嘴勤、腿勤、脑勤

行政的管理业绩最大化—人岗匹配：管人、管事、管时间、管地域

## **第二讲 行政管理的六项核心技能**

### 1. 标准化与解决问题能力行政管理的智慧

如何设计一个成功的企业 10 周年庆典

行政管理方案设计能力

结构化思考，让你的老板做多选题而不是给他提问题

行政管理人员解决问题能力建设-行政管理人员理性思维突破

界定问题—成功的出发点

分解问题—理性思维突破

优先排序—行动指南

分析议题—具体问题指引

关键性分析—具体问题具体分析

归纳建议—解决方案汇总

交流沟通—贯穿始终

互动游戏：扔水瓶游戏

什么是优质的服务标准？

复杂的事情简单化、简单化的事情标准化、标准化的事情信息化、信息化的事情制度化

卡尔西威：第一次把事情做好

---

简尔森：每个接触点都是白金点

打造令顾客尖叫的服务体验：找出顾客期望，做早、做好、做多超越顾客期望

行政服务创新的 5 个步骤—工作分析

司机接待标准化

会议室管理标准化

前台标准化

保安全管理标准化

案例分享：

- 办公工作环境管理工作分析与最佳实践
- 会议室管理工作标准制定
- 保洁工作标准制定等

## 2. 监督

没有监督就没有执行

没有标准就没有监督

如何设计点检表

如何监督监督者

行政部点检体系化设计

行政管理监督的层次、频次和路径设计

行政管理监督最佳实践分享

## 3. 决策能力

案例讨论：如何处理进退两难的行政主管

---

决策模型构建：明确问题、构建决策模型、收集信息/分析问题/列出解决问题的方案、选择满意的方案、反馈执行

决策的四个要素

高效的时间管理

- 时间管理的三个核心要素
- 要事第一 5 个要素
- 效率第二的 6 中途径
- 堵住时间漏洞的四个方面

#### 4. 执行能力

如何举办一场：成功的年会

执行力提升的六个要素：明确目标、彩排推演、思考失败、优化方案、快速行动、反馈汇报

案例讨论：如何举办一场成功的公司聚会

专业的会议组织管理—三张表单搞定会议组织管理

会务分类 - 组织思路-会议准备表

组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理-会议安排表

如何担任会议主持人

如何当好会议秘书？如何组织开会—会议点检表

如何避免陷于会议忙碌之中？

三现主义：现场、现物、现实

### **第三讲 行政管理者的资源整合能力—行政管理者的情商**

#### 1. 岗位的激励

---

员工的潜力激发不到 20%

行政是情商性工作/先谈感情后谈工作

自我不良情绪处理/传递型不良情绪处理

行政的职业化心态：如何面对陌生人投诉

行政的职业化态度：任何时候，自然体贴

如何面对恶意告状的人的投诉：先下手为强

工作中的职业化态度：热爱认真专心、爱学习勤练习、耐心决心坚持

工作中的责任心：对成果负责案例讨论

## 2. 行政组织设计与用人

沟通能力

行政管理人员沟通能力建设

沟通的模型

语言与非语言沟通

成功沟通的四个步骤

沟通的三大法则

如何布置任务、批评和表扬助理

案例实战：根据企业实际情况撰写案例

公文写作：角度正确、创造价值、正确表达

- 如何正确的撰写工作汇报和工作计划
- 公文写作技巧—公文写作的 5 个关键步骤
- 金字塔写作原则—公文写作的最佳写作法则
- 案例：高级秘书何芬的烦恼

- 
- 实操演练：年中总结
  - PPT 写作法则与技巧
  - PPT 吸引人的关键法则—伟大的思想与广告式表达
  - PPT 的 3R 原则

实战案例：8 步铸就世界级 ppt 演讲

如何招聘与面试行政管理人员

组织设计的八大原则

分工协作：用人所长、容人所短、搭建长板效应

用同事所长、用下属所长、用领导所长、用外部资源所长、用自己所长

华为行政组织架构设计

如何带领行政部管理团队

关系户如何处理

指令式领导、授权式领导、教练式领导、团队式领导

下属能力提升：70%自学、20%在岗辅导、10%培训

如何打造满意的行政管理团队

行政部的绩效管理搭建

成就感建设：绩效管理中的论功行赏

成长感建设：自学、辅导与培训

归属感建设：正直、热爱、用师者为王

企业文化与行政团队文化建设：理念、看到、听到、做到

分享收获与行动计划

---

## 课程赠送资料:

行政管理部门全套岗位说明书

行政管理部门全套制度

行政管理部门全套流程

行政管理部门必须掌握的管理知识

PPT 精美 (400 多个胚) 模板彼得德鲁克、稻盛和夫、杰克·韦尔奇等经典管理著作

## 讲师介绍/Lecturer

### 欧阳老师

咨询培训经验: 10 年

专注于的业务领域:

行政管理

战略管理

组织结构设计

HCM 全面解决方案

流程与制度

欧阳老师毕业于北京大学, 拥有工商管理硕士学位

2010 年加入 IBM 咨询公司, 在加入 IBM 管理咨询公司之前曾在微软、艾默生电气、伊顿、北大纵横管理咨询公司工作, 担任过接待专员、总经理助理、办事处主任、合伙人等职位, 他具有多年丰富的管理咨询和培训经验, 为不同行业的国内外客户提供卓有成效的培训和咨询服务, 所服务过的客户包括上市公司、国有独资企业、外商独资企业、民营企业及合资企业, 行业涉及金融、能源、制造业、快速消费品、电信运营商等多个行业;

---

## 部分培训与管理咨询项目经历：

咨培训过的企业：伊利液态奶事业部、伊利酸奶事业部、齐鲁制药、以岭药业、维达纸业、华峰氨纶、东风本田、林洋电子、上海财经大学、华润啤酒、山东电力、瑞云集团、建亨集团、中国电信乌鲁木齐分公司、中国电信增值运营中心、中国移动网络管理中心、中石油华北油田钢管公司、中国石油西南销售公司、中国电子信息产业集团、中国南方电网、上海豫园、宁波日升电器有限公司等

2011 敏华控股组织人力项目 新奥燃气能力素质模型 人力资源专家

2010 格力电器绩效管理项目 项目经理

2010 中国电信运营中心人力资源战略规划 项目总监

2010 内蒙古锋威硅业流程、组织、制度、薪酬、绩效项目 项目经理

2010 江西煤炭集团战略规划 项目总监

2009 乌鲁木齐电信人力资源提升项目 项目经理

2009 长沙烟草服务品牌项目 项目经理

2009 江西蓝天驾校连锁项目一、项目二 项目经理

2008 宁波日升电器流程与制度、组织结构、薪酬与绩效管理项目 项目经理

2008 红松风力发电有限公司战略、组织与流程、薪酬与绩效项目 项目经理

2008 山东万丰集团组织、流程与制度、薪酬与绩效、股权激励项目 项目经理

2007 上海豫园商城母子公司管控、子公司层激励、组织设计 项目经理

2007 用友移动商务有限公司组织、流程、薪酬与绩效、预算管理体系 项目经理

2007 中国石油西南销售公司绩效管理项目 项目经理

2006 中国电子信息产业集团公司战略项目 项目经理

## 主讲课程：

---

《行政统筹管理》、《管理者与绩效管理》、《企业文化与品牌塑造》、《解决问题的能力塑造》

**课程形式:**

案例分析 模拟演练 游戏导入

理论讲解 短片播放 故事调节