

# 《高级行政管理者--专业进阶与特训》

## 课程背景：

企业老板和高层说：行政管理者只是一个“高级勤杂工”，埋头处理琐碎事务，缺少掌控行政管理的格局；  
企业行政管理者说：整日忙得天昏地暗，却得不到老板和同事的认同，还常常要受多方夹板气，难干呀；  
企业行政秘书说：职责内容多而杂，总是被动行事，缺少系统的理论支持，更不知如何利用统筹的资源；  
企业行政助理说：对工作的各项标准不清楚，对公司的职位不理想，对各部门的沟通不顺畅；  
企业行政女性从业者说：升还是生？工作还是生活？我讨好你们为了谁？  
企业行政男性从业者说：都是女人干的琐碎事，缺少成就感！  
企业 90% 的行政从业者说：我该何去何从？

**课程目标：**如何创新型、系统化地开展行政工作中关于提升服务满意度方面的优秀实践经验。

1. 行政管理者应该具备高效解决式创新思维 SF+，系统化开展行政统筹能力和执行效率；
2. 学会焦点问题解决和危机应对，增强精细化管理意识，提升沟通和协调能力，营造良好的管理氛围；
3. 打造积极的企业文化，改进和完善行政管理的目标，提升行政服务的满意度；
4. 确保各项工作疏而不漏、井井有条，为企业的经营、管理、服务提供有效的支持和保障。

《高级行政管理者—专业进阶与特训》课程将为你指点迷经，让你拨开云雾见日出，您会收获：

- 认知自己在行政管理体系中的角色和岗位要求；
- 学会奠定非领导的“领导”地位；
- 运用流程化管理技能提升行政管理工作水平；
- 明确行政管理工作必须掌握的各种专业知识；
- 有效利用时间管理的工具，提高自身工作效率；
- 提升的商务公文写作技巧，提高驾驭文字的能力；
- 学习掌握会议的组织策划和高效主持会议技巧；
- 了解商务接待活动中各项礼仪，体现企业良好形象。

**课程时间：**2 天/（6 小时/天）

**培训形式：**案例解析、视听赏析、情景模拟、分组研讨、现场答疑。

## 课程内容：

### 第一部分：行政管理者“角色认知与职业化”构建

#### 一、行政管理者的角色认知（案例解析）

1. 职业行政管理者的角色定位
2. 九段“行政达人”的成长与蜕变
3. 行政管理者高效解决式 SF+ 创新思维
4. 行政管理体的系统化构建
5. 全球行政管理者必备“九条章程”
6. 行政管理者的自我激励及自我约束
7. 全员探讨行政工作的岗位要求与职业素质

#### 二、行政管理需要综合型人才

1. 思想品德与事业心
2. 理论素养与文化知识
3. 管理意识与专业技能
4. 服务理念与人际沟通

#### 三、行政管理者需要掌握的专业技能

1. 组织协调与指挥能力
2. 人际交往与沟通能力
3. 执行与监管能力
4. 发现问题与解决问题的能力

## **第二部分：行政管理者“自我与完美团队”管理**

### 一、行政管理者的工作统筹

1. 行政制度的完善
2. 流程的效率--看得到的时间看板
3. 标准化的效率--流程体系的标准化
4. 企业内部制度包括哪些内容

### 二、行政管理者的目标达成

1. 目标与计划管理
2. 行政管理目标的特征
3. 设定目标的步骤
4. 目标实施与过程监督

### 三、行政管理者的自我管理

1. 正确领会领导的决策意图
2. 对部属工作能力的理性分析
3. 来自下属的阻力与解决方法
4. 管理以终为始

### 四、行政管理者的团队管理（PDP测试与解析）

1. 团队成员管理与团队激励
2. 授权管理方法与步骤
3. 领导力提升来源于影响力
4. 知人知己善用良才

## **第三部分：行政管理者“高情商沟通与服务满意度”实现**

### 一、行政管理者构建良好经营环境

1. 环境资源利用
2. 换位思考与协调合作
3. 原则性与灵活性运用
4. 营造和谐的工作氛围

### 二、行政管理者打通企业内循环

1. 如何有效的“上传下达”
2. 尴尬境况的处理方法
3. 冲突的避免和化解
4. 焦点解决式沟通技巧

### 三、行政管理者化解冲突与危机应对

1. 突发事件的判定和处理
2. 提升危机管理能力
3. 防止影响企业的事件发生
4. 应急预案的制定

## **第四部分：行政管理者“专业技能大比拼”（工作实训）**

### 一、企业品牌形象呈现

1. 企业品牌形象面貌

- 2. 企业员工品牌形象礼仪
- 二、高效会议的组织与管理
  - 1. 会议的功能与种类
  - 2. 会议与会务管理手册
  - 3. 会议的频率安排
- 三、公务接待的标准与流程
  - 1. 公文接待的规格标准
  - 2. 公务接待的操作流程
  - 3. 公务接待的案例解析
- 四、公文写作的思维与技巧
  - 1. 公文的写作思路
  - 2. 公文的文种解析
  - 3. 公文写作技巧提升

#### 第五部分：行政管理者的“高情商服务与满意度提升”

- 一、情商的自我成长过程
  - 1. 构建“自我意识--中立模式”
  - 2. 将无意识转换成有意识
  - 3. 置身事中与置身事外的情绪曲线
- 二、自我察觉—搭建理性与感性的互动桥梁
  - 1. 解读自己的情绪
  - 2. 意识到自己情绪的变化
  - 3. 体会到情绪的影响
- 三、情压调节—让情绪为我所用
  - 1. 情绪自制力
  - 2. 能够克制冲动及矛盾的情绪
  - 3. 合理情绪疗法
  - 4. 注意力转移法
  - 5. 放松调整法
- 四、社交察觉—你的雷达
  - 1. 同理心
  - 2. 感受到其它人的情绪
  - 3. 了解别人的观点
  - 4. 积极关心他人
- 五、训练团队协作与创新
  - 1. 不否定带来更多思想的碰撞——学员互动
  - 2. 他人的想法为基础不断提高——创新阶梯
  - 3. 多些鼓励就多些奇迹——赞美力量
  - 4. 影响力公式： $I = \sum(K, P, T)$

#### 第六部分：行政管理者的“资源统筹与人际互动”技巧

- 一、组织内外部信息来源与信息圈搭建
  - 1. 组织外部的信息资料来源
  - 2. 组织内部的信息资料来源
  - 3. 信息资料的处理

4. 信息时代对资深秘书的要求

## 二、组织内外人际关系圈养成

1. 上级领导关系圈的搭建与维系
2. 平级部门关系圈的搭建与维系
3. 辅助人员关系圈的搭建
4. 与新闻媒介之间的关系
5. 与政府和社区公众之间的关系
6. 国际行业组织与协会的关系

## 三、资源关系的管理与维护

1. 遵循中央八项规定六条禁令
2. 真心的礼物无需奢侈
3. 平日的问候与祝福
4. 笑迎八方客
5. 创建共享的资源

## 第七部分：行政部成员“职业生涯发展与规划”

### 一、如何面对新的责任和挑战

### 二、高级行政管理职场规划“困境”解析

1. 琐碎无价值的重复工作
2. “升”还是“生”的博弈
3. 大龄助理文员的尴尬境遇
4. 职场转型前的准备工作
5. 缺少明朗前途的中国行政职业

### 三、高级行政管理多元角色的平衡艺术

1. 职业生涯的选择与规划
2. 资深高级行政管理发展的路径
3. 高级行政管理职业生涯发展策略
  - 1) 自我职业锚的定位
  - 2) 助理文员职场发展图解
  - 3) 老员工的“海绵”渗透法
  - 4) 职场贵人——你的领导
  - 5) 自我职业生涯发展的学习计划

感谢您的浏览与惠存，顺祝一切顺利!