行政管理实操训练

Practice Training of Administrative Management

|  |  |
| --- | --- |
| **日期/Date** | 2025年05月22日-23日 广州 |
| **讲师/Lecturer** | 欧阳老师 | **费用/Price** | ¥4800元/人 |

**其他排期/Scheduling**

北京：2025年05月08日-09日（欧阳老师） | 广州：2025年05月22日-23日（欧阳老师）

深圳：2025年07月24日-25日（欧阳老师） | 上海：2025年08月21日-22日（欧阳老师）

广州：2025年09月11日-12日（欧阳老师） | 北京：2025年10月17日-18日（欧阳老师）

深圳：2025年11月20日-21日（欧阳老师） | 上海：2025年12月05日-06日（欧阳老师）

（\* 注: 不同城市不同场次的授课讲师及大纲可能有差异，具体请参照对应场次的课程大纲内容。）

**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和方向、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。

**课程对象**

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**

1、行政的价值

杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉，做得不好大家都看得见

互动讨论：行政的价值？

行政的误区：专业学行政出身的不多，工资不多，男的不多，在公司地位不高

员工满意度超过80%，净利润超过同行20%，员工满意度提高3%，顾客满意度提高5%

行政价值提升之路：提升工作质量/工作效率

案例讨论：如果让老板重视行政管理？

2、什么是系统的行政管理？

 ---系统化的行政管理

100分行政打造——行政服务质量提升的路径与方法

敏捷行政打造——行政效率提升路径与方法

先人后事

 行政的组织架构搭建

因人设岗：灵活用工

自助、机器、外包与自建团队

专题讨论：专业的外包管理

案例分享：苏宁VS华为

公司老板如何看行政：高度不够、专业度不够、精细化不够

客户画像与价值地图

行政的价值创造——安全、文化、省钱、省时间、满意度

行政管理的定位——组织的心脏

行政管理的最高境界---润物细无声

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

案例分享：腾讯的行政管理

**第二讲、行政管理的六项核心技能**

1、行政服务设计与行政管理标准化

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

标准化与解决问题能力——行政管理的智慧

案例讨论：如何设计一个成功的企业20周年庆典

以人为结构设计一个会议

以事情为结构设计一个会议

以时间为结构设计一个会议

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

案例讨论：如何举办一场成功的公司聚餐

案例分享：举办一个成功的年会

服务设计理论：

客户洞察理论

客户画像

价值地图

服务蓝图

峰终理论

案例讨论：设计一场完美的客户接待

2、执行力与标准化

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：功能、便捷与愉悦

找出顾客期望，做早、做好、做多、做尊重，超越顾客期望

行政服务创新的5个步骤---工作分析

案例实战：客户接待的标准化

案例分享：

华为绿植管理的标准化

3、监督

案例讨论：如何应对行政管理的投诉

制度的撰写

制度的培训

制度的监督与点检表：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

4、决策能力

案例讨论：如何处理进退两难的行政主管

思考：快与慢

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

决策的十大原理

数字化行政

案例分享：行政成本数字化

**第三讲、行政管理者的资源整合能力：行政管理者的情商**

1、行政的团队建设

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

德与才

专题讨论：如何与上司相处

上司画像与价值地图

如何处理上司耳朵里面的告状

关系户如何处理

如何与下属相处：成就、归属与成长三个方面打造卓越的行政团队

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

专题讨论：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

2、专业沟通与公文写作

哈理心窗

沟通的三大原理：角度正确（倾听）、思维清晰、传递价值

如何布置任务、批评和表扬

公文写作的思路、标题与写作的金字塔原则

公文写作标题撰写：tops原理

各类型公文写作的思路

如何正确的撰写工作汇报

如何撰写工作计划

如何写通知和会议纪要

公文写作技巧---公文写作的5个关键步骤

PPT演讲

PPT的标题会讲故事

PPT的结构：总分总

PPT的模板与表达逻辑

案例分享：8步铸就世界级演讲

3、档案管理

档案信息的定义

档案信息的加工

档案信息的传递

档案信息的查询

4、行政的职业化心态建设

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

**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、组织结构设计、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