

课程大纲：

第 1 天

单元一：现代行政管理特征以及趋势。

- 1-1 现代企业行政管理运行模式以及趋势
- 1-2 行政职务的角色认知以及素质特点
- 1-3 行政部门与职位的工作架构以及全景图
- 1-4 行政工作中所遵守的游戏规则是什么？
- * 案例演练：如何在工作中发现黑洞。

单元二：行政主管的自我管理能力。

- 2-1 行政主管的必备个人形象以及礼仪标准
 - 2-2 怎样给老板当好助手和参谋
 - * 如何更好的了解你的老板
 - * 如何增强老板对自己的信任
 - * 如何满足老板对你工作的期望
 - * 如何提供独立的处事能力。
- *案例演练：

单元三：行政部门内部管理关键事物控制能力。

- 3-1 集团电话管理
- 3-2 集团的复印机管理
- 3-3 集团的车辆管理不同方式
- 3-4 常见的车辆管理漏洞
- 3-5 手机话费管理要点
- 3-6 食堂管理的外包流程
- 3-7 员工的应急安全保障
- 3-8 办公室布局管理
- 3-9 办公室搬家管理
- 3-10 与物业的关系要点
- 3-11 对施工方的管理要点
- 3-12 公司驻在地的社区关系

单元四：行政部门采购的控制能力。

- 4-1 采购管理的原则
- 4-2 采购员的任用原则
- 4-3 采购案例分析
- 4-4 采购中的强势地位

第 2 天

单元五：行政部门关键部门的管理控制能力

- 5-1 秘书岗位的管理
 - 5-2 前台文员的管理
 - 5-3 行政工作人员的管理
 - 5-4 后勤人员的管理（司机、保安、清洁工等）
 - 5-5 行政事物工作的内部分工协调。
 - 5-6 行政工作执行机制的强化与落实
 - 5-7 如何在老板面前突出行政工作的业绩。
- *案例演练：部门分工合作 整合资源—达成目标

单元六：行政工作和档案管理工作的规范能力

- 6-1 公文处理以及档案管理。
 - 6-2 会议记录的总结、发放以及分享
 - 6-3 信件处理以及印章的管理
- *案例演练：有“人情味”的印章
- 6-4 建立固定资产台帐，确定责任人
 - 6-5 维护各类办公设备的正常使用
 - 6-6 工作中的创新管理以及应用

单元七：行政工作的人际关系控制能力

- 7-1 办公室里的沟通技巧。
 - 7-2 办公室各类人的应对技巧
 - 7-3 办公室说话的技巧—表扬、批评、感召
- *案例演练：“一字之错”

单元八：会议组织与管理工作的控制

- 8-1 会务分类——组织思路
 - 8-2 组织阶段：会前准备、会中协助、会后整理
 - 8-3 组织方法、相关方联系、各项事宜的应对
 - 8-4 例会的组织、大型会议、展会的组织
 - 8-5 如何担任会议主持人
- *案例演练：一次项目工作会议的主持。

单元九：商务礼仪以及职业形象的塑造

- 9-1 行政人员日常的商务礼仪以及语言规范
- 9-2 与工作有关的商务、文体活动中的礼仪规范
- 9-3 使用办公设备的礼仪规范

单元十：职业规划能力

- 10-1 行政工作者职业路境
- 10-2 自我职业生涯规划如何规划自我
- 10-3 从优秀到卓越、从技术到管理艺术

讲师介绍：



刘大海老师：

中商国际管理研究院培训管理研究所所长。亚洲咨询、培训与发展协会理事；美国国际职业训练协会（AITA）PT银章国际职业培训师；英国曼彻斯特（MANCHESTER）大学国际经济法学硕士（LL.M）；英国皇家人力资源发展联盟大中国区首席咨询师，刘大海曾任职于北京中讯集团公司、中国外运集团公司，积累了丰富的企业管理经验；现为清华大学深圳研究生院客座教授，深圳大学管理研究中心副主任。作为访问学者曾多次出访过法国、德国、瑞士、荷兰、爱尔兰等国知名大学和大型企业，在企业中高层经理人领导素质提升及企业培训体系建设；内部培训师训练；客户服务管理与创新等方面拥有国际领先的理论基础和丰厚的实践经验。

刘老师在企业赢利模式设计、企业绩效管理、企业培训体系建立、营销服务体系建立等方面拥有国际领先的理论基础和丰厚的实践经验。主打品牌培训课程包括：《PT国际职业培训师资格认证系列课程》，《职业经理人十八项修炼》，《团队精英的十六项习惯》，《五星级客户服务体系》，《超常规发展赢利模式》等课程。指导过的企业有：安利（中国）、百度、海尔集团、联想集团、美的集团、深发展、东风日产、上海深圳比亚迪、深圳移动、广州移动、日本麒麟啤酒、中科智担保集团、航天科工集团、广东核电集团、华侨城物业、长城物业、北京信威通讯、台湾国润电器、厦门名姿集团、深圳人保财险、深圳天虹商场、梁子时装等百余家中外企业。



“卓域培训舱位制 D60”

—提前报名参加培训课程，价格低至 4折起！

D60的优势与特点：

灵活性：自由选择喜欢的课程、授课讲师，不再受以往课程消费的不合理性约束。

合理性：资金运用更合理以及更省钱！喜欢什么样的课程提前 60天报名可享受最低 4折起的折扣优惠，告别以往用重金购买学习卡的资金负担。

低风险：企业培训资金风险大大降低、将合理的资源用在合理的培训环节上！

高效性：告别大班教学的不合理学习环境，让学习更深入、更细致、效果更好！

Registration Form 报名表

请您填完表格后请回传至组委会：(020) 83486550

咨询热线：(020)

联系人：

回复邮件地址：

报名课程：

课程时间：

公司联系人资料

公司名称：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 传 真：_____

姓 名：_____ 部门：_____ 职位：_____ E-MAIL：_____

学员资料

姓名：_____ 职位：_____ 手机：_____ E-MAIL：_____

姓名：_____ 职位：_____ 手机：_____ E-MAIL：_____

姓名：_____ 职位：_____ 手机：_____ E-MAIL：_____

请在您选择的付款方式前打“ ”：转账 电汇 现金

总计支付：RMB_____元。 **为避免现场等候，建议通过转账支付

付款资料：

户 名：广东卓域科技发展有限公司 开户行：深圳发展银行广州分行瑞兴支行

帐 号：11005581046602

【广东卓域管理顾问公司简介】

广东卓域公司是华南地区著名管理培训公司之一，秉承为企业培训注入新动力的目标，广东卓域以其高素质的师资力量、独特的策划能力以及组织运作能力，在广东举办了多个在全国具有极大影响的大型人力资源沙龙、人力资本大会以及企业高峰论坛超过 200场，五年中，超过 1000家企业的上万人次的学员参加过我们举办的沙龙、论坛、公开课程、研讨会等，同时，我们也为包括世界 500强企业在内的近 400家企业提供过企业内训服务，获得企业以及人力资源界人士的高度赞扬与认可。广东卓域在公开课程开课率和客户满意度方面位居广东省内同类型培训机构前三位，我们获得的荣誉有：“2005年度广州地区最受欢迎主流培训机构”、“2006年华南地区优质诚信教育品牌”“2006年度美的集团培训课程认证供应商”等。

“ 让培训以质量见证实力 ”

欢迎进入我们的网址：www.zhuoyu.com

俱乐部网址：www.hrelite.com