

<<行政管理的55个关键细节>>

图书基本信息

书名：<<行政管理的55个关键细节>>

13位ISBN编号：9787512321298

10位ISBN编号：7512321295

出版时间：2012-1

出版单位：中国电力出版社有限公司

作者：黄钰茗//孙科柳

页数：277

字数：244000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<行政管理的55个关键细节>>

前言

细节管理，是企业最基础的管理工作，是企业管理环节的细化，以及对细化环节科学规范的管理。在现代企业管理中，企业和管理者越来越关心细节了。

特别是近几年，“细节决定成败”这一理念非常流行。

但是，笔者认为“细节决定成败”这一论断有失片面，应该是关键性细节才决定成败。

也正是这种细节管理能力的缺失，导致很多企业陷入低效能、低品质、高消耗的经营循环中。

为此，我们策划并编写了这套“企业管理关键细节”系列图书，在本系列图书撰写的过程中，自始至终坚持了以下两个观点：一是对每一项工作内容严格进行精细梳理，力争找到每一个关键环节；二是将每个关键环节清晰化、明确化，在此基础上给出一套科学的、简单的、可操作性强的作业方法或解决方案。

“企业管理关键细节”系列图书共计13本，包括流程管理、绩效管理、行政管理、客服管理、奖惩管理、财务管理、团队管理、薪酬管理、质量管理、运营管理、成本管理、营销管理、执行管理等。本系列图书适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业各个部门的主管及工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

相比市场上同类图书，该系列图书的优势和特色主要体现在以下三个方面。

在科学化的基础上做到了系统化。

该系列图书所选取的关键细节，并不是简单的罗列，而是从几百个细节中“精挑细选”出来的，挑选时严格遵循了较为科学的标准：首先，这些细节是否是最关键的；其次，这些细节是否是最难做到位的；第三，这些细节能否最大限度地提高企业的管理效能。

同时，在此基础上，按“管理的流程”这根主线对这些关键细节分门别类，将其梳理成章，做到了系统化。

但是，为了照顾某一些章节的完整性和条理性，还适当地增加了一些非关键细节，这样，读者在阅读时会比较清晰和方便。

在针对性的基础上做到了可操作性。

该系列图书所选取的关键细节，并不是空洞的阐述，而是从实际工作出发，就事论事，把问题说清楚，将方法讲到位，所选取的案例，均来自管理或生产一线，针对性很强。

另外，在阐述这些关键细节时，并非点到为止，而是为管理者指明了一条出路，并为这条出路给出了办法，制订了措施，出具了解决方案。

这些方法、措施、方案能很好地解决管理者所遇到的问题，真正做到了拿来就可以用，用了就有效，可操作性非常强。

在标准化的基础上做到了简单化。

该系列图书在阐述这些关键细节时，遵循了“提出问题、分析问题、解决问题”的标准化流程，在提出、分析、解决问题的过程中所涉及的具体步骤、工作标准、解决办法等也尽量做到了标准化。

另外，在做到标准化的同时，本书化繁为简、化难为易，力求使这些工作简单化，以方便读者理解和在实际工作中进行操作。

本系列图书虽然做到了科学化、系统化、标准化、简单化，针对性和可操作性也很强，但读者在使用本系列图书的过程，一定要结合本企业的实际情况灵活运用，不要生搬硬套。

《行政管理的55个关键细节》是该系列图书中的一本。

本书全面、系统地对行政管理的各个模块进行了科学的梳理，经过严格筛选，从前台管理、办公环境、人员素养、日常事务、公共关系、商务活动、后勤管理、固定资产、安全管理、制度建设等10个方面选取了55个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，能够有效地帮助企业做好行政管理，实现行政管理的最优化。

希望本书对读者能有所帮助，同时，对书中的不足之处，也恳请读者给我们提出宝贵意见。

作者 2011年9月

<<行政管理的55个关键细节>>

内容概要

本书全面、系统地对行政管理的各个模块进行了科学的梳理，经过严格筛选，从前台管理、办公环境、人员素养、日常事务、公共关系、商务活动、后勤管理、固定资产、安全管理、制度建设等10个方面选取了55个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，能够有效地帮助企业做好行政管理，实现行政管理的最优化。

本书适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业行政管理人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

<<行政管理的55个关键细节>>

作者简介

黄钰茗

智元集团执行总裁，企业共识竞争力研究与传播导师。

开发了“同心组织”系列特训、“运营管理八项修炼”、“赢在中层”、“做一个资产型员工”、“总裁运营宝典”、“总裁同心宝典”等系列精品课程。

2006年荣获“中国式企业文化建设先进个人”称号，2007年被评为“中国十大企业管理创新人才”。

孙科柳

北京华通咨询公司咨询师。

先后在珠三角多家企业工作，担任行政经理、生产厂长等职务，具有多年一线现场管理和人员管理经验。

精于中基层人员的培训课程设计和培训实施等工作，对高绩效团队组建、领导和教练技巧，中基层人员的执行力提升，企业学习与发展体系构建等有深入、独到的研究，善于解决团队发展及业务过程中的实质性问题。

<<行政管理的55个关键细节>>

书籍目录

前言

第1章 前台管理：通过管理：通过细节展示得体形象

第2章 办公环境：打造舒适的工作空间

第3章 人员素养：培养高素质的行政人员

第4章 日常事务：强化办公细节执行力

第5章 公共关系：与外界保持良好互动

第6章 商务活动：建立一流的商务交流平台

第7章 后勤管理：提供可靠性的服务保障

第8章 固定资产：有效保障企业的资产安全

第9章 安全管理：全面维护企业的正常运营

第10章 制度建设：有效维护办公秩序

后记

<<行政管理的55个关键细节>>

章节摘录

版权页：插图：在接待工作中，必须做好前期准备工作。

充分了解来宾信息 来宾的信息一般包括所在企业、将到人数、性别、年龄、身份、民族及健康状况等，这些是基本信息。

另外，还要包括此次行程的目的、到达时间、预返时间、乘坐什么交通工具及航班车次等。

初步拟写接待方案 对来宾信息掌握之后，前台人员需要拟写接待方案，主要包括接待工作的具体分工、食宿地点、房间安排、伙食标准及宴请安排、安保、费用支出、交通工具、活动方式等。

接待方案需报请相关部门审核和审批。

此外还应做好一些常用工具的检查、核对工作。

设备要齐全。

主要指电话机、沙发、茶几、茶具、空调设备是否齐全。

用品要到位。

主要指签字笔、会谈记录本、电话记录本、茶叶、矿泉水等是否准备妥当。

礼仪要练习。

提前把工牌戴好、工服穿好，并练习仪表、仪态等。

做好这些前期的准备工作，能为接下来的正式接待工作省下很多时间，并确保接待工作万无一失。

3.正式迎接来访者 《北京欢迎你》这首家喻户晓的歌曲诠释了接待来客的很多细节，如敞开大门、开放怀抱、充满笑意、拥抱等，无论陌生还是熟悉都是客人，无论远近都是朋友。

这样经典的歌曲，向我们展示了怎样接待来自世界各地的朋友、客人，具体到每一家公司，再具体到每一位前台接待人员，迎接客人都应如此。

说对第一句话 当来访者走到前台时，前台人员应停下手中的工作，主动向对方致意并自我介绍。

如果是有预约的客人，并且认识，你的第一句话可以柔和一点。

例如：“早上好，您是夏总吧，我是常总的秘书张丽，常总已交代，您直接去办公室找他就行，请这边走。

”如果是无预约的来访者，并且也不认识，你的话就要正式点。

例如，“早上好，我是本公司接待人员张丽，请问您贵姓 / 请问您有什么事 / 您有和该部门预约吗 / 您是哪个公司的？”

”询问清楚这些问题，接下来一定要按章办事。

正确引导对方 当明确来访者的目的以后，要电话报告需接洽的人员，并确定是否有时间接待。

若确定能够接待，要将客户引领至会客室。

如果确定不能接待，要委婉拒绝对方。

引导客人时要走在客人前面，大概在客人前方约2 / 3脚步的距离，上下楼时要走在客人前面一两个台阶附近，不要太远也不要太近，太近客人会不舒服，太远又显得不热情。

另外，不要走得太快，以免客人跟不上，应让客人走在楼梯的内侧。

在客人落座后，要为客人准备茶水，如果有多个选择，则要询问对方要喝什么。

在端上来的时候，要注意一些细节：左手托茶盘底部，右手拿着茶杯中部，杯耳朝向客人，然后双手将茶放在客人的面前，轻轻落茶几上，同时说“您请用茶”即可。

奉茶还要注意顺序，一般为先客后主，先女后男，先长后幼，茶水一般不宜过满，以杯子的2 / 3为宜。

不要让对方着急 如果客人在会客室待了一段时间，来洽谈的人员还没有来，前台人员应打电话联系要找的人，在挂了电话之后要告诉客人对方什么时候到，并向客人道歉。

在等待时间中，可以让客人做一些事，如让客人看一些公司的杂志、内部刊物等。

巧妙地退出 当客人和目标对象见面之后，前台人员应该马上退出会客室，并且不要引起对方的注意，如果客人目光看向你，一定要微笑致意再离开，并轻轻关上门。

4.委婉拒绝某些来访者 企业不可能接待所有的来访者，这其中不乏一些推销员，也有可能是其他相关领导或负责人不愿意见到的人，为了不增添公司和领导的麻烦，前台人员应委婉拒绝对方于前台接待

<<行政管理的55个关键细节>>

室，并要具体情况具体处理。

前台人员在和相关部门取得联系后，得知要拒绝这位来访者时，也有一些具体的技巧。

如果是公司领导无法接见，可以用恰当的理由来告诉对方。

领导正在开会，可以说：“抱歉，领导正在开会，您能不能留下名片或者便条，我再帮您预约”。

领导外出办公，可以说：“实在抱歉，领导现在外出了，他让我转达歉意。

您方便的话，给他留个言。

等他回来，我一定第一时间帮您转达。

”除此之外，还要谨慎拒绝送礼者，委婉拒绝求赞助者，合理安抚交涉人员等。

遇到这些情况前台人员都可以有技巧地拒绝。

例如：“实在抱歉，×总交代过，任何礼物一概不收，能帮的忙他一定会帮的，但是礼物就免了……

“我们经理非常乐意赞助您，但是今年实在是无能为力了。

我们的捐款预算是有计划的，今年已经超了。

您可以把资料留下，我会帮您转交。

如果有可能，我们领导是很乐意下一年度考虑贵团体的。

”对方的请求前台人员先表示出理解，随后用婉转的语气表明无能为力。

要明白自己的角色，代表的是公司的形象，所以要委婉，语气柔和，不要让对方对公司产生误会。

最让前台人员头疼的莫过于赖着不走的人。

这时，前台人员要控制好局面，冷静面对。

除非迫不得已的情况，不要向领导求救。

前台人员要说出让对方必须离开的理由，例如，“对不起，我现在手头有些事必须马上处理，要离开一会儿。

我帮您约好后，再跟您联系好吗？

”态度坚定地说出你的理由，不要让对方存在侥幸的心理，要有耐心，避免刺激访客。

5.送别时，让客人记住你 接待人员送别客人时，除了礼仪做到位外，还要尽量给客人留下深刻的印象，让对方记住自己。

<<行政管理的55个关键细节>>

后记

闻悉本书即将出版，不胜感慨。

本书从最初的调查研究到中途的设计与写作，再到随后的审阅出版等，经历了一个艰难且辛苦的过程，但同时也是一个自我学习的过程。

这样说的原因在于，在过去的一段时间里，围绕本书的研究与写作，我们获得了各种各样的帮助，包括资料收集论证上的协助，具体写作过程中的指导，以及心智上的点拨。

在这里，特别感谢王霖教授和黎红雷教授在思想上给予的指导，正是两位老师的指导，使本书在思想上更趋成熟，也更符合当下的现实需要。

尚需特别说明的是，本书的创作融入了团队的智慧，我们团队中的大部分人都参与了本书的撰写或资料调查、收集和分析工作。

这些人包括孙健、洪少生、戴宇剑、杨靖、洪少萍、李瑞文、秦术琼、宋松红、谭海燕、谭汉贵、王晓荣、杨兵、杨选成、袁雪萍、孙东风、孙科柳、孙丽、石强、程丽平、路光、高垒、郑秋菊、董晓孝、李国旗等。

在此，对以上人员衷心地表示感谢！

<<行政管理的55个关键细节>>

编辑推荐

《行政管理的55个关键细节》适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业行政管理人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。

<<行政管理的55个关键细节>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>