

Бизнес-этикет. Деловые коммуникации

Курсы делового этикета и общения

Москва

32 часа

Семинары и тренинги

Программа обучения

ИМИДЖ В ДЕЛОВОМ МИРЕ

- О Вас сложилось мнение... на чем оно основано?
- На основании чего о нас судят как о профессионале?
- Внешний вид и важность первого впечатления
- Составляющие имиджа.
- Как произвести о себе нужное впечатление?
- Учимся управлять впечатлением о себе

ВНЕШНИЙ ВИД ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА КАК СОСТАВЛЯЮЩИЕ ИМИДЖА

- Стандарты делового дресс -кода и делового стиля
- Деловой стиль в одежде: фасоны, цвета, этические требования
- Элементы делового костюма мужчин и женщин
- Формы, цвета, материал
- Аксессуары: зонты, сумки, украшения, часы и др.
- Рекомендации и недопустимые ошибки

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- Деловой этикет - основные понятия и принципы
- Вежливость, корректность, тактичность как основа делового этикета
- Поведение в типичных ситуациях делового общения
- Правила приветствия, прощания, представления, рукопожатия
- Деловой этикет и клиенты/партнеры/коллеги
- Показываем уважение партнеру/клиенту
- Визитная карточка: как грамотно ими обмениваться и принимать?

КУЛЬТУРА РЕЧИ, ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- Умение слушать и умение говорить как искусство воспитанного человека
- Приемы активного слушания
- Правила эффективного взаимодействия с вышестоящим руководством, коллегами, подчиненными
- Субординация в деловом этикете: имеет ли значение возраст, статус и пол?
- Невербальные коммуникации, язык жестов и поз.
- Как сформировать о себе положительный невербальный имидж?
- Жесты, позы, мимика, голос, дистанция, взгляд - как всем этим управлять?
- Small-talk: о чем поговорить в ситуации ожидания? Разрешенные и запрещенные этикетом темы
- Искусство комплимента: учимся располагать собеседника
- Вежливые речевые клише для отказа, просьбы, извинения, уточнения и др.

НОРМЫ СОВРЕМЕННОГО ПРОТОКОЛА

- Протокол и этикет - что общего и в чем различия?
- Кому актуальны правила делового протокола и зачем?
- Организация конференционных мероприятий (собраний, совещаний)
- Как с помощью делового этикета и протокола продемонстрировать клиенториентированность и уважение к партнерам и клиентам?
- Как показать клиентам и партнерам, что их ждали?
- Встреча в холле, перемещение по офису, рассадка и др.
- Ситуация ожидания: как обеспечить комфортное ожидание?
- Предлагаем и подаем чай/кофе/угощение по правилам офисного гостеприимства
- Бизнес -подарки и деловой этикет. Культурные и национальные особенности дарения. Что можно и что нельзя дарить по этикету?
- Подарки, цветы и сувениры при организации конференционных мероприятий. Когда уместно?
- Рассадка в автомобиле: какое место почетное? Требования к водителям первых лиц компаний

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

- Основные правила делового взаимодействия: руководитель, сотрудник компании, посетители, VIP-персона, коллеги.
- Особенности общения с иностранными партнерами и посетителями.

- Субординация. Гендерные различия и деловая сфера.
- Конфликты.

ДЕЛОВАЯ ВСТРЕЧА

- Подготовка и моделирование и проведение деловой беседы
- С чего начать и чем закончить деловую беседу?
- Факторы успеха в деловой беседе
- Алгоритм успешного взаимодействия
- Изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний
- Правила Активного слушания.

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. ПРОТИВОСТОЯНИЕ МАНИПУЛЯЦИЯМ. РЕАКЦИЯ НА КРИТИКУ

- Манипуляции в деловом общении
- Психология взаимоотношений
- Типы собеседников. Особенности личности
- Алгоритм успешного взаимодействия
- Инструменты психологического влияния в деловой коммуникации
- Деловой характер критики
- Как достойно реагировать на критику?
- Манипуляция в деловом общении.
- Речевые средства манипуляции
- Противостояние манипуляциям
- Правила грамотной критики и грамотного комплимента

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

- Принципы и правила грамотного собеседника.
- Как продемонстрировать свой профессионализм по телефону?
- Голос как инструмент. Учимся работать с тембром, тоном, темпом речи, интонацией
- Звонки входящие, исходящие. Как сохранять и достоверно передавать информацию?
- Техника вопросов: виды вопросов и их использование
- Как сгладить возможные конфликтные ситуации в телефонном общении?
- Правила бесконфликтного поведения

ПРАВИЛА ЦИФРОВОГО ЭТИКЕТА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- Цифровой этикет **online** и гаджеты
- Деловое общение в мессенджерах
- Как правильно использовать голосовые сообщения?
- Использование смайлов и эмоджи
- Эффективное общение в групповых чатах
- Репутация в социальных сетях

ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

- Деловая переписка. Официально деловой язык и стиль деловых писем
- Структура делового письма. Этикет деловой переписки
- Электронная деловая переписка
- Тема письма, отправка ссылок и вложений
- Приветствие, Обращение, Подпись
- Структурирование электронного письма

Методы проведения

- Мини-лекции
- Дискуссии
- Работа в малых группах
- Кейсы
- Деловые и ролевые игры
- Работа с диалоговыми тренажерами

Преподаватели

Тетерина Татьяна Николаевна:

- Эксперт в области личных деловых коммуникаций и делового общения
- Профессиональный бизнес-тренер
- Сертифицированный коуч международной квалификации. Сертификат Professional Coach ICU
- Член международной Ассоциации коучей ИСТА
- Специалист с 17-ти летним опытом в области обучения и развития персонала организаций, коучинга, разработки и проведения бизнес-тренингов и осуществления посттренинговой поддержки персонала

Тарифы на участие

	САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ	С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ
	Самостоятельное обучение без поддержки преподавателя	Самостоятельное обучение с поддержкой преподавателя, обратной связью и возможностью задать вопросы
Стоимость обучения	10 800 руб.	14 800 руб.
Время обучения	24/7 в любое удобное время	24/7 в любое удобное время
Обучение на многофункциональной образовательной платформе	☐	☐
Материалы курса в электронном виде для скачивания (шаблоны/чек-листы/пособия/статьи и др.)	☐	☐
Именной документ об обучении	☐	☐
Доставка документов курьерской службой или почтой России	☐	☐
Проверка домашних заданий, тестов преподавателем	–	☐
Получение обратной связи и дополнительных материалов от преподавателя	–	☐
Возможность задать вопросы по темам курса преподавателям	–	☐

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт www.seminarna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

Наше расположение в историческом центре Москвы

г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б корпус 1

4 минуты пешком от м. Пролетарская, в пешей доступности от значимых достопримечательностей города



Крутицкое подворье



Кремль



Новоспасский монастырь



Есть вопрос? Оставьте нам сообщение



Театр на Таганке

Есть вопрос? Оставьте нам сообщение