

ПРОГРАММА СЕМИНАРА

Деловая культура (этикет) как язык бизнес-коммуникаций

Семинар адресован:

- ◆ Топ-менеджерам, офис-менеджерам, помощникам руководителя и другим сотрудникам компании

Цели семинара:

- ◆ Улучшение качества делового общения
- ◆ Повышение имиджа компании

Продолжительность: 8 академических часов

Содержание семинара:

Культура служебных отношений

- Гражданский этикет и бизнес-этикет. Общие черты и отличия
- Каждый сотрудник - лицо компании. Значение делового этикета

Имидж делового человека

- Составляющие профессионального имиджа. Ошибки в создании и оформлении имиджа
- Деловой гардероб
- Поведение в служебной и неофициальной обстановке
- Оформление и использование визитных карточек
- Культура поведения за столом

Деловое общение

- Речевой этикет, культура речи
- Невербальное поведение
- Культура общения в конфликтных ситуациях

Телефонный этикет

- Речевые особенности телефонного разговора
- Подготовка, композиция деловой беседы по телефону
- "Телефонная вежливость"
- Корпоративные стандарты телефонных переговоров

Деловое письмо

- Основы ведения деловой переписки
- Принципы правильного построения официального письма
- Правила оформления деловой корреспонденции

Бизнес-этикет и корпоративная культура. От имиджа сотрудников - к имиджу компании

- Культура взаимоотношений с клиентами и партнерами фирмы
- Правила приема в офисе
- Этикет встреч и переговоров

- Подготовка и проведение деловых переговоров
- Официальный прием и его виды

По окончании тренинга участники смогут:

- Уверенно вести себя внутри фирмы и за ее пределами;
- Соблюдать нормы и правила делового общения;
- Правильно с точки зрения норм делового этикета вести переговоры;
- Эффективно и вежливо общаться по телефону;
- Способствовать созданию и поддержанию благоприятного имиджа своей компании.

Дизайн семинара-тренинга:

- * Активный диалог ведущего с участниками тренинга, ответы на вопросы участников.
- * Разбор типичных ситуаций (case study).
- * Деловые и ролевые игры.
- * Отработка навыков через упражнения в малых группах.
- * Мини-лекции.

При численности группы менее 3-х человек, семинар будет идти в режиме индивидуальной работы с проблемными зонами каждого участника (в рамках заявленной тематики семинара). Регламент работы (сколько времени уделяется групповым занятиям, сколько - индивидуальному коучингу) согласовывается отдельно.

Программа может быть изменена под требования Клиента