

# ПРОГРАММА

## Основы делового этикета. Внешний имидж делового человека

### Семинар адресован:

- Топ-менеджерам, офис-менеджерам, помощникам руководителя и другим сотрудникам компании, которые по роду своей деятельности постоянно общаются с клиентами, контрагентами и посетителями компании

### Цели семинара:

- Улучшение качества делового общения
- Повышение имиджа компании

### 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 общаться с руководством, подчиненными, коллегами и деловыми партнерами;
- Способствовать созданию и поддержанию благоприятного имиджа своей компании.

### Программа семинара:

- **Кратко об истории возникновения делового этикет**
- **Деловой этикет и имидж компании**
- **Значение делового этикета для профессиональной деятельности**
- **«Золотое правило» делового этикета** (руководитель-подчиненный, подчиненный-руководитель, между коллегами)
- **Принцип «Делай сам, что проповедуешь»**
- **Приветствия и представления**
  - Формы приветствия
  - Порядок приветствий (между коллегами, между руководителем и подчиненными, в коллективе, в обществе)
  - Порядок и формы представлений (в обществе, на работе, личное представление)
  - Обращение «ты» - «Вы» (возрастные критерии, правила перехода на «ты»)
  - Правила рукопожатия.
  - Правила вручения визитных карточек
- **Невербальное общение в деловой сфере**
  - Межличностное пространство (между коллегами, между руководителем и подчиненными, в коллективе, в обществе)
  - Правила поведения при входе в кабинет руководителя, коллег, посетителей
  - Как принято вести себя в своём кабинете, принимая гостей, клиентов, партнёров
  - Значение осанки и походки
- **Этикет делового общения**
  - Формы делового общения: рабочие и деловые встреч (кабинетные совещания, селекторные совещания, переговоры, конференции)
  - Подготовка к деловому общению
  - Соблюдение регламента во время делового общения
  - Соблюдение субординации при деловом общении
  - Что делать если Вы опоздали на встречу?
- **Рабочий день в офисе**
  - Начало и окончание рабочего дня
  - Обеденный перерыв
  - Перерывы в течение рабочего дня
- **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
- **Сетикет – правила электронной переписки**
- **Деловая встреча и переговоры**
  - Как правильно подготовиться к деловой встрече
  - Правила встречи деловой делегации: в аэропорту, в офисе
  - Правила рассадки по автомобилям
  - Размещение в гостинице
  - Правила рассадки за столом переговоров
- **Этикет корпоративных мероприятий и праздников**
  - Дресс-код для корпоративных мероприятий
  - Правила поведения на корпоративных мероприятиях
  - Время присутствия на корпоративных мероприятиях
- **Официальные приемы**
  - Приглашения и ответы на приглашения
  - Виды официальных приемов
  - Сервировка стола
  - Правила рассадки за столом
- **Подарки и цветы деловому партнеру**
  - Выбор подарка
  - Как вручать и принимать подарки
  - Запрещенные подарки
  - Правила выбора цветов для делового партнера
- **Деловой имидж сотрудника и корпоративная культура**
- **Внешний вид и формирование первого впечатления**
- **Внешний имидж делового мужчины**
  - Требования к одежде и внешности делового человека
  - Деловой стиль в одежде (Бизнес высокий, Бизнес традиционный, Бизнес кэжуал, Бизнес поездка, Бизнес А5)
  - Место и роль спецодежды в корпоративной культуре
  - Гардероб делового мужчины:
    - Основные виды делового стиля
    - Составляющие делового гардероба: костюм, рубашка, галстук, обувь, носки (цвет, фасон, фактура)
    - Правила сочетаемости в деловой одежде
    - Верхняя одежда (цвет, фасон, фактура)
  - Аксессуары (портфель, ремень, часы, зонт) и украшения в деловом стиле
  - Прическа, парфюмерия, косметика
  - Недопустимые вещи во внешнем имидже делового человека
- **Внешний имидж деловой женщины**
  - Требования к одежде и внешности делового человека
  - Гардероб деловой женщины:
    - Основные виды делового стиля
    - Составляющие делового гардероба: платье, костюм, блузка, юбка, обувь, колготки (цвет, фасон, фактура)
    - Правила сочетаемости в деловой одежде
    - Верхняя одежда (цвет, фасон, фактура)
  - Аксессуары (сумка, шарф, часы, зонт) и украшения в деловом стиле
  - Прическа, парфюмерия, косметика
  - Недопустимые вещи во внешнем имидже делового человека

### 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