

ПРОГРАММА

Деловой этикет для секретарей компании

Целевая аудитория:

- Секретари, секретари-референты, секретари на ресепшен, личные помощники руководителя

Задачи тренинга:

- Повышение профессиональных знаний в области документационного обеспечения управления
- Получение знаниями в области ведения деловой переписки
- Получение участниками знаний и навыков в сфере деловых коммуникаций
- Изучение правил современного делового этикета
- Получение навыков эффективного взаимодействия с руководителем, внутренними и внешними клиентами организации.

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

Продолжительность семинара-тренинга 16 ак.ч.

Программа тренинга:

- **Позитивный деловой имидж и бизнес-этикет как слагаемые успеха секретаря, помощника руководителя.**
 - Понятия имиджа и делового этикета.
 - Имидж и карьера.
 - Имидж секретаря и имидж компании.
- **Культура служебных отношений и бизнес-субординация**
 - Место секретаря в служебной иерархии.
 - Взаимоотношения с руководством, коллегами
 - Умение расставлять приоритеты
- **Внешний (габитарный) имидж секретаря**
 - Требования к одежде и внешности делового человека
 - Деловой стиль в одежде (Бизнес высокий, Бизнес традиционный, Бизнес кэжуал, Бизнес поездка, Бизнес А5)
 - Основные требования к оформлению внешности деловой женщины (стрижки, макияж, парфюм)
 - Недопустимые вещи в деловом габитарном имидже
 - Место и роль корпоративного дресс-кода в поддержании/создании имиджа компании
- **Общие правила приветствий и представлений**
 - Формы приветствий
 - Порядок приветствий (между коллегами, между руководителем и подчиненными, VIP-клиентов)
 - Порядок и формы представлений (в обществе, на работе, личное представление)
 - Обращение «ты» - «Вы» (возрастные критерии, правила перехода на «ты»)
 - 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
 - Значение осанки и походки

- **Телефонный этикет**
 - Как правильно отвечать на телефонные звонки
 - Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы
 - Типичные ошибки при телефонном общении
- **Сетикет – этикет написания электронных писем** (в соответствии с требованиями международными делового этикета)
 - Стиль электронного делового письма
 - Требования к оформлению электронного делового письма
- **Особенности приема/проводов различных категорий посетителей**
 - VIP - клиенты (партнера)
 - Посетители из других организаций
 - Сотрудников компании
 - Чай-кофе, угощения для посетителей
- **Этикет встреч, переговоров и других протокольных мероприятий.**
 - Подготовка и организация совещаний, конференций, переговоров
 - Встреча гостей в аэропорту, на вокзале
 - Правила рассадки по автомобилям
 - Организация места переговоров
 - Организационные вопросы подготовки, оформление помещения и стола для переговоров
 - Рассадка за столом переговоров
 - Помощь руководителю во время коммерческих переговоров
 - Организация культурной программы
 - Проводы гостей
- **Комплементы и подарки**
 - Умение делать и принимать комплементы
 - Различия комплементов женщинам и мужчинам
 - Какие подарки и от кого можно принимать/дарить
 - Какие подарки запрещены
- **Этикет корпоративных и официальных мероприятий**
 - Виды официальных мероприятий
 - Дресс-код для корпоративных мероприятий
 - Правила поведения на корпоративных мероприятиях
 - Время присутствия на корпоративных мероприятиях
- **Основы стресс-менеджмента**
 - Понятия стресс и дистресс
 - Фактор стресса
 - Самоопределение стресса
 - Методы саморегуляции

Методические пособия могут включать в себя кроме рабочей тетради:

1. Электронная книга «Международный бизнес-этикет на примере 12 стран мира»
2. Электронная книга «Внешний имидж делового человека. Одежда деловой женщины»
3. Электронная книга «Управление стрессом в условиях многозадачности, или как не «сгореть» на работе»

