

Базовые программы тренингов и семинаров

Игнатьева Елена Сергеевна,
консультант по этикету,
кросс-культурным коммуникациям и
административному управлению, коуч

Оглавление

Тема 1. Этикет, протокол и кросс-культура	3
1.1. Кросс-культурная компетенция и коммуникация.....	3
1.2. Международный деловой этикет и протокол. Особенности делового этикета 20 стран мира	4
1.3. Основы делового этикета. Внешний имидж делового человека	6
1.4. Деловой этикет для секретаря и помощника руководителя	8
1.5. Телефонный этикет – правила телефонного общения.....	10
1.6. Цифровой этикет в деловой и социальной среде	11
1.7. Деловой протокол. Российская государственная и ведомственная символика. Правила применения и использования	13
1.8. Деловой протокол. Церемония подписания. Цветы в протоколе	13
1.9. Столовый этикет. Культура еды и поведения за столом. Особенности национального столового этикета.	14
Тема 2. Деловое общение и коммуникации	16
2.1. Эффективные коммуникации в работе менеджера.....	16
2.2. Конструктивное поведение в конфликте	17
2.3. Невербальное общение - Язык тела, или как понять человека без слов.....	18
Тема 3. Имидж и стиль	19
3.1. Внешний имидж делового человека: гардероб для деловых мужчин и женщин. Правила составления и типичные ошибки.....	19
3.2. Правила создания имиджа делового человека	20
3.3. Создай свой неповторимый образ	21
Тема 4. Помощник руководителя, секретарь и офис-менеджер	22
4.1. Профессиональный помощник руководителя и секретарь-референт	22
4.2. Программа повышения квалификации «Профессиональный помощник руководителя» ..25	
4.3. Деловая коммуникация и эмоциональная компетенция в работе помощника руководителя и секретаря компании	29
4.4. Мастер-класс «Тонкости офисного гостеприимства»	31
Тема 5. Личная эффективность	32
5.1. Эффективное совещание	32
5.2. Стресс-менеджмент как фактор личной эффективности	33
5.3. Целеполагание – эффективный инструмент самоменеджмента.....	34
5.4. Эмоциональная компетенция и эмоциональный интеллект (EQ)	35
Тема 6. Типология личности и характерология человека	36
6.1. Практическая визуальная характерология человека – метод «7 радикалов».....	36
Тема 7. Презентации и публичные выступления	38
7.1. Бизнес-презентация как элемент PR-сопровождения проектов	38
7.2. Правила создания презентации с использованием PowerPoint: эффективные слайды	39
7.3. Эффективная самопрезентация.....	40
7.4. Цифровая репутация. Управление персональной репутацией в интернете	41
Тема 8. Выставочная деятельность и работа на выставках	42
8.1. Основы выставочной деятельности: технология работы	42
8.2. Эффективная работа на выставке	43
Тема 9. Деловая переписка и письменные коммуникации	44
9.1. Деловая переписка. Правила и нормы официального письма.....	44
9.2. Эффективная деловая переписка	45
9.3. Электронная переписка: секреты успеха	46
9.4. Общие правила составления и оформления протокола совещаний, собраний.....	47
9.5. Подготовка отчетов для руководителя.....	48
Тема 10. Делопроизводство и архивное дело	49

10.1. Делопроизводство компании: постановка, ведение, учет	49
10.2. Служба документационного обеспечения управления и организация архива на предприятии.....	50
10.3. Архив предприятия: организация архива на предприятиях различных форм собственности	52
Тема 11. Тренинги для женщин.....	54
11.1. Создай свой неповторимый образ	54
11.2. Основы ароматерапии и ароматерапии.....	55
О бизнес-консультанте	56

Тема 1. Этикет, протокол и кросс-культура

1.1. Кросс-культурная компетенция и коммуникация

Цель:

- Повысить уровень кросс-культурной осведомленности
- Развить практические навыки кросс-культурной коммуникации
- Научить основным правилам международного бизнес-этикета

Целевая аудитория:

- Сотрудники различных уровней, общающиеся с иностранными партнерами
- Сотрудники транснациональных компаний
- Иностранные специалисты, работающие в России
- Российские специалисты любого уровня, работающие с представителями различных культур внутри страны

Программа тренинга

1. Особенности кросс-культурного взаимодействия
2. Культурный шок и барьеры коммуникации.
3. Нормы, ценности, правила поведения в разных культурах
4. Классификация национальных деловых культур
 - Модель Герта Хофстеде
 - Классификации Фонса Тромпенаарса и Чарлза Хемпден-Тернера
 - Классификация Ричарда Д. Льюиса
5. Список вопросов для подготовки к международным переговорам
6. Основные культурные различия в бизнесе и менеджменте
7. Принципы и условия развития успешных международных команд
8. Поддержание и развитие успешных партнерских отношений с зарубежными партнерами
9. Коммуникации при участии в совместных международных проектах.
10. Международный этикет
11. Основные ошибки и правила кросс-культурных коммуникаций
12. Как построить международный бизнес: рекомендации зарубежных экспертов. Опыт российских компаний за рубежом

В результате участники:

- Поймут объективные различия между представителями различных культур
- Поймут важность толерантности в межкультурной коммуникации
- Определят основные препятствия в межкультурной коммуникации
- Узнают основные принципы эффективного межкультурного общения
- Научатся применять инструменты, способствующие эффективной коммуникации
- Узнают основные требования/правила современного бизнес-этикета.

1.2. Международный деловой этикет и протокол. Особенности делового этикета 20 стран мира

Международный этикет - правила вежливости каждого народа, построенные на сочетании национальных традиций, обычаях, психологии нации, укладов жизни, религиозных воззрениях и национальной культуре.

Основные черты этикета отличаются универсальностью, но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение, находясь в другой стране. Чаще всего это происходит, из-за незнания правил международного этикета. Почти 70% сделок не были заключены из-за того, что российские бизнесмены не знали правил международного общения и не владели культурой поведения, соответствующей той или иной стране

Тренинг адресован: топ-менеджерам, владельцам компаний, офис-менеджерам, менеджерам по продажам и всем кто имеет деловые взаимоотношения с представителями других стран

Цель тренинга:

- Улучшение качества делового общения на международном уровне
- Повышение имиджа компании и своего имиджа в глазах иностранных партнеров
- Повышение эффективности делового общения

Программа тренинга:

1. Основные правила делового этикета

- Правила приветствия и представления
- Визитные карточки (основные правила для визиток, тайные коды визиток)
- Особенности ведения деловых телефонных переговоров
- Правила ведения деловой переписки, оформление письма, конверта, электронных писем
- Правила подготовки к переговорам, выставкам, конференциям
- Правила встречи делегации в аэропорту, рассадка по машинам
- Правила рассадки за столом переговоров
- Правила проведения официальных мероприятий (бранч, ланч и т.д.)
- Правила оформления и ответа на приглашения
- Дресс-код для официальных мероприятий и в деловой среде
- правила и особенности вручения подарков и цветов

2. Особенности делового этикета разных стран

- Общие представления о стране
- Особенности делового стиля страны:
- оптимальные каналы установление деловых контактов с зарубежными партнерами
- подготовительные этапы к проведению переговоров
- представлений, приветствий и вручения визитных карточек
- звания и формы обращения
- внешность делового человека. На что стоит обратить внимание
- невербальный язык общения: жесты, эмоции, межличностное пространство
- национальный стиль ведения переговоров (время, место, темп проведения переговоров)
- подарки зарубежным партнерам

Дизайн семинара-тренинга:

- Семинар построен на сравнительном анализе представителей Азии, Европы, Южной и Северной Америки
- Активный диалог ведущего с участниками тренинга, ответы на вопросы участников.
- Разбор типичных ситуаций (case study).

Перечень стран, по которым поводится семинар:

АЗИЯ:

- Гонконг
- Индия
- Казахстан
- Китай
- ОАЭ
- Таиланд
- Турция
- Япония

ЕВРОПА:

- Англия
- Болгария
- Германия
- Испания
- Италия
- Норвегия
- Польша
- Франция
- Швейцария
- Швеция

**СЕВЕРНАЯ И ЮЖНАЯ
АМЕРИКА**

- США
- Мексика
- Аргентина
- Бразилия

По окончании тренинга участники смогут:

- Уверенно вести себя внутри страны и за ее пределами
- Соблюдать нормы и правила делового этикета
- Вежливо и эффективно общаться с зарубежными партнерами
- Способствовать созданию и поддержанию благоприятного собственного имиджа и имиджа своей компании.

1.3. Основы делового этикета. Внешний имидж делового человека

Целевая аудитория: топ-менеджерам, офис-менеджерам, помощникам руководителя и другим сотрудникам компании, которые по роду своей деятельности постоянно общаются с клиентами, контрагентами и посетителями 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 тренинга:

1. **Деловой этикет и имидж компании**
2. **Значение делового этикета для профессиональной деятельности**
3. **«Золотое правило» делового этикета** (руководитель-подчиненный, подчиненный-руководитель, между коллегами)
4. **Принцип «Делай сам, что проповедуешь»**
5. **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
6. **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
7. **Этикет делового общения**
 - Формы делового общения: рабочие и деловые встречи (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?
8. **Рабочий день в офисе**
 - Начало и окончание рабочего дня
 - Обеденный перерыв
 - Перерывы в течение рабочего дня
9. **Телефонный этикет**
 - Речевые особенности телефонного разговора
 - Подготовка, композиция деловой беседы по телефону
 - "Телефонная вежливость"
 - Корпоративные стандарты телефонных переговоров
10. **Деловое письмо**
 - Основы ведения деловой переписки
 - Принципы правильного построения официального письма
 - Правила оформления деловой корреспонденции
11. **Цифровой этикет**
 - Правила электронной переписки
 - Особенности общения в мессенджерах
 - Личная репутация в социальных сетях
12. **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
- Использование видео-, аудио- и фотоаппаратуры во время встречи
- Выбор подарка
- Как вручать и принимать подарки
- Запрещенные подарки
- Правила выбора цветов для делового партнера
- 13. Этикет корпоративных мероприятий и праздников**
 - Приглашения и ответы на приглашения
 - Виды официальных приемов
 - Сервировка стола
 - Правила рассадки за столом
 - Дресс-код для корпоративных мероприятий
 - Правила поведения на корпоративных мероприятиях
 - Время присутствия на корпоративных мероприятиях
- 14. Официальные приемы**
 - Виды приемов
 - Время проведения
 - Сервировка стола
 - Приглашения на официальные приемы
- 15. Подарки и цветы деловому партнеру**
- 16. Деловой имидж сотрудника и корпоративная культура**
- 17. Внешний вид и формирование первого впечатления**
- 18. 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
- 19. 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

1.4. Деловой этикет для секретаря и помощника руководителя

Целевая аудитория:

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

Задачи тренинга:

- Повышение профессиональных знаний в области документационного обеспечения управления
- Получение знаний 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

Программа тренинга

1. 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.

2. Культура служебных отношений и бизнес-субординация

- Место секретаря в служебной иерархии.
- Взаимоотношения с руководством, коллегами
- Умение расставлять приоритеты

3. 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

4. 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

5. 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

6. Телефонный этикет

- Как правильно отвечать на телефонные звонки
- Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы
- Типичные ошибки при телефонном общении

7. Сетикет – этикет написания электронных писем

- Стиль электронного делового письма
- Требования к оформлению электронного делового письма

8. Особенности приема/проводов различных категорий посетителей

- VIP - клиенты (партнера)

- Посетители из других организаций
- Сотрудников компании
- Чай-кофе, угощения для посетителей

9. 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

10. Комплекменты и подарки

- Умение делать и принимать комплекменты
- Различия комплекментов женщинам и мужчинам
- Какие подарки и от кого можно принимать/дарить
- Какие подарки запрещены

11. Этикет корпоративных и официальных мероприятий

- Виды официальных мероприятий
- Дресс-код для корпоративных мероприятий
- Правила поведения на корпоративных мероприятиях
- Время присутствия на корпоративных мероприятиях

Программа может быть совмещена с другими тренингами:

1. Профессиональный помощник руководителя
2. Управление конфликтами
3. Мастерство телефонного общения
4. Личная эффективность
5. Эффективное деловое письмо

1.5. Телефонный этикет – правила телефонного общения

Цели тренинга:

- Познакомить участников с нормами и правилами телефонного этикета
- Научить работать с голосом во время телефонного общения
- Отработать техники телефонного общения
- Отработать корпоративные стандарты телефонного общения

Программа тренинга

1. Телефонный имидж Компании

- Что такое имидж и почему он важен
- Кто и как формирует имидж Компании
- В чем специфика телефонной коммуникации: преимущества и ограничения
- Чего ожидают Клиенты, звонящие в Компани

2. Подготовка к телефонным переговорам

- Организация рабочего пространства и времени
- Влияние невербального языка на качество общения по телефону
- Важность раппорта (фона) телефонного общения
- Сценарий и структура телефонных переговоров
- Фиксация результатов общения (телефонный бланк)

3. Деловой этикет при телефонном общении

- Виды деловых телефонных разговоров
- Формальный и неформальный стили общения по телефону
- Общие правила телефонного этикета
- Приветствия и представления
- Как обращаться к собеседнику
- Речевые стандарты вежливости
- Фразы, которых следует избегать
- Табу при телефонном общении
- Кто заканчивает телефонное общение
- Заключительные фразы

4. Правила общения если звонят Вам

- На какой по счету звонок следует снимать трубку
- Что делать, если клиент не представился и как узнать цель звонка
- Что делать если вопрос не входит в вашу компетенцию
- Как правильно ответить на ошибочные звонки
- Принятие сообщений для отсутствующих коллег
- Как поступить если собеседник просит личный телефонный номер коллеги
- Переадресация вызова

5. Правила общения если звоните Вы

- Оптимальное время звонка
- Настройка на деловое общение
- Как начать телефонный разговор
- Продолжительность телефонного общения
- Техника активного слушания во время общения
- Подстройка по собеседника
- Как правильно передать необходимую информацию, если вам не удалось застать человека на месте
- «Общение» с автоответчиком
- Завершение разговора с привязкой на будущее
- Анализ телефонного разговора
- Особенности мобильного этикет

6. Как правильно сообщать негативную информацию

7. Этикетные речевые ситуации: поздравления, приглашения, извинения и т.д.

1.6. Цифровой этикет в деловой и социальной среде

Цель тренинга: расширение знаний в области цифрового взаимодействия и формирования навыков и умений по цифровому этикету

В результате тренинга участники будут знать:

- что такое цифровой этикет, из каких основных блоков состоит, какие задачи помогает решать
- цифровой этикет офлайн;
- цифровой этикет светского общения;
- цифровой этикет в кругу семьи;
- цифровой этикет делового общения;
- правила формирования, оформления электронного делового письма
- правила поведения в социальных сетях;
- что такое цифровая репутация, как управлять цифровой репутацией
- как защитить свои границы и не нарушать чужих

Программа тренинга

- **Цифровой этикет – необходимый элемент в своде правил поведения в обществе.**
 - Что такое цифровой этикет.
 - Коммуникация в сети: отличия от других способов взаимодействия
 - Правила и принципы цифрового этикета
 - Составляющие цифрового этикета, их назначение и содержание.
- **Цифровой этикет и корпоративная культура**
 - Общие правила делового общения
 - Правила группового общения на форумах, в группах в социальных сетях
 - Правила ведения корпоративных аккаунтов в социальных сетях
 - Облик сотрудника в социальных сетях и репутация компании
 - Конфиденциальность и информационная безопасность
 - Корпоративные правила и руководство по формированию цифрового этикета
- **Правила формирования, оформления электронного делового письма.**
 - Возможности и ограничения письменного взаимодействия.
 - Что важно учитывать при электронной переписке.
 - Основные цели делового письма
 - Приветствие и представление в цифровой среде
 - Обращение к адресату и формы вежливости
 - Время ответа на электронные письма и сообщения
 - Грамотное заполнение полей. Работа с полями
 - Работа с вложениями
 - Работа с почтой при продолжительном отсутствии на рабочем месте
 - Позитивное завершение письма
 - Подпись и контактная информация
 - Структура делового письма
 - Точки внимания – смысловой треугольник
 - Объем письма, оптимальный для восприятия адресата
- **Специфика общения в мессенджерах и чатах**
 - Отличие переписки в чатах от почты
 - Как выбрать формат общения
 - Временные ограничения для отправления сообщений
 - Сроки ответа на сообщения
 - Обращения и приветствия в мессенджерах
 - Голосовые сообщения «за» и «против»
 - Передача эмоций в сообщениях. Использование эмодзи и смайлов
 - Цель круговых писем или «писем счастья»
 - Сокращение слов вежливости как элемент неуважения
 - Рекомендации для групповых чатов

- **Правила организации и участия в совещаниях в режиме онлайн-конференций.**
 - Общие правила проведения эффективных совещаний и встреч
 - Внешний вид участников
 - Техническое оснащение
 - План и начало встречи
 - Роли участников встречи
 - Обязанности модератора встречи
 - Памятка участнику встречи
 - Зрительный контакт, артикуляция и жестикуляция
 - Тайминг и взаимоуважение
 - Окончание встречи
 - Обратная связь по результатам встречи
- **Социальные сети**
 - Личный и деловой аккаунт в соц.сетях. Что выбрать и зачем?
 - Рекомендации по созданию и ведению аккаунтов
 - Общие правила поведения в социальных сетях
 - Правила полезного контента
 - Формирования цифровой репутации.
- **Цифровая самоорганизация**
 - Причины ежедневного стресса в цифровой среде
 - Методы и инструменты самоорганизации
 - Как научиться фокусироваться на главном
 - Цифровой буллинг и способы защиты

1.7. Деловой протокол. Российская государственная и ведомственная символика. Правила применения и использования

Программа мастер-класса

- Нормативные акты
- Государственные символы и символы президентской власти
- Государственный флаг и герб как геральдическая основа
- Что является надругательством над государственными символами. Ответственность и наказание
- Изменения в законах о государственном гербе и флаге
- Геральдика субъектов и муниципальных образований
- Ведомственная символика
- Государственные и ведомственные символы в органах власти и коммерческих организациях
- Правила размещения флагов и гербов в помещениях
- Гербы и эмблемы на одежде, ювелирных изделиях, сувенирах, посуде, сладостях
- Портреты официальных лиц в кабинетах руководителя

1.8. Деловой протокол. Церемония подписания. Цветы в протоколе

Программа мастер-класса

- 1. Церемония подписания**
 - Материально-техническое оснащение подписания
 - Выбор мебели и зонирование церемонии
 - Выбор канцтоваров и письменных принадлежностей
 - Флаги, цветы, фон и т.д. при оформлении места проведения церемонии
 - Составление плана проведения мероприятия
 - Требования к ассистентам и модераторам церемонии
 - Расположение участников церемонии
 - Двусторонние и многосторонние подписания
 - Новые технологии на церемонии подписания
 - Особенности церемонии в условиях пандемии
 - Чек-лист по организации церемонии подписания
- 2. Основы протокольной флористики**
 - Что необходимо учитывать при выборе протокольного букета
 - Цветовая гамма и размер протокольного букета
 - Главные правила и принципы при выборе протокольного букета
 - Цветочное оформление интерьера (офиса)
 - Цветы в похоронном ритуале

1.9. Столовый этикет. Культура еды и поведения за столом. Особенности национального столового этикета.

Семинар будет интересен и полезен в первую очередь для тех, кто хочет научиться красиво и правильно вести себя за столом, умело пользоваться столовыми приборами, научиться кушать различные блюда, быть приятным и обходительным во время застольного общения.

Программа тренинга:

1. Виды приемов

- Приемы: торжественные; официальные; официально-деловые; деловые; в честь какой-либо особы, фирмы или другой организации, знаменательного события
- Время проведения приема, особенности меню, требования к одежде приглашенных.
- Официальный прием с приглашением гостей согласно их служебному статусу (завтраки, дневные приемы, обеды, балы и послеобеденные приемы)
- Неофициальный прием: приглашение официальных лиц с супругами
- Приемы дневные и вечерние
- Дневные приемы: «завтрак», «бокал шампанского» («бокал вина»), «чай», «жур - фикс» (фиксированный день)
- Вечерние приемы ("а-ля фуршет", "коктейль", «обед – буфет» («шведский стол»), "обед-фуршет", «обед» и «ужин»)
- Выбор вида приема, его даты и места проведения в соответствии с характером события и финансовых возможностей
- Виды приемов по типу обслуживания
- Приемы без рассадки («бокал шампанского», «шведский стол», "а-ля фуршет", "коктейль", «обед – буфет»)
- Особенности проведения приемов без рассадки

2. Рассадка за столом, куверт, меню, тосты

3. Гостевой этикет на приеме. Правила присутствия на официальном приеме

- Посещаем ресторан. Порядок прихода и ухода.
- Разновидности встреч за обеденным столом и особенности поведения
- Бизнес-ланч. Как совместить деловой разговор и прием пищи.
- Искусство гостеприимства. Обязанности приглашающего и приглашенного.
- Соблюдение правил dress-code на официальных мероприятиях
- Этикет светского общения на вечернем приеме
- Правила обращений, знакомства и представлений
- Правила ведения беседы с людьми разных социальных статусов
- Понятие «светского разговора»
- Темы для светской беседы
- Правила ведения беседы в разных ситуациях: во время застолья, при первом знакомстве, в ситуации светского общения

4. Сервировка стола. Соблюдение норм и правил

- Виды сервировки стола: французский, английский и русский стиль
- Бокалы и их предназначение, сервировка
- Столовая посуда и приборы
- Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина
- Расположение закусочного, рыбного, столового, десертного, фруктового приборов
- Правила пользования столовыми приборами
- Виды сервисного обслуживания гостей

5. Столовый этикет. Поведение за столом. Правила пользования столовыми приборами

- Правила пользования столовыми предметами
- Как пользоваться салфеткой
- Застольная беседа
- Правила курения за столом

6. Этикет еды

- Когда приступать к еде и когда следует закончить трапезу
- Сигналы официанту: как показать, что вы закончили трапезу, перерыв в еде
- Последовательность подачи блюд
- В каком порядке следует есть блюда

- Перекладывание еды в тарелку

7. Как правильно есть различные блюда

- Общие советы. Хлеб
- Бутерброды
- Холодные закуски
- Горячие закуски
- Супы и бульоны
- Блюда из рыбы (жаренные целиком)
- Рыбные порционные блюда
- Мясные блюда (отварные, жаренные куском)
- Мясные соусные блюда (гуляш, бефстроганов)
- Рубленые мясные блюда (котлета, шницель, биточки)
- Блюда из птицы и дичи
- Цыпленок табака
- Котлеты по-киевски
- Десертные блюда
- Фрукты и ягоды
- Чай, кофе
- Холодные безалкогольные напитки
- Холодные алкогольные напитки
- Винный этикет. Этикет подачи и употребления спиртного. Рюмки и бокалы: как держать, что, сколько и куда наливать. Речи и тосты.

Тема 2. Деловое общение и коммуникации

2.1. Эффективные коммуникации в работе менеджера

По окончании тренинга участники смогут:

- эффективно взаимодействовать с разными типами людей
- распознавать манипуляции и противодействовать им
- предотвращать конфликты
- находить оптимальные решения конфликтных ситуациях
- сохранять энергоресурсное состояние при разрешении сложных и конфликтных ситуаций

Программа тренинга

1. Коммуникативная компетентность

- Понятия и сущность коммуникаций.
- Коммуникативная деятельность и ее составляющие.
- Компоненты коммуникационной деятельности
- Коммуникационный стиль и коммуникационные барьеры
- Определение сильных и слабых сторон в области коммуникационной компетентности

2. Эффективное деловое общение

- Вербальные и невербальные средства общения
- Барьеры общения и способы их преодоления.
- Приемы убеждения, аргументации и контраргументации. Техника активного слушания
- Навык восприятия/уточнения и передачи информации

3. Эмоциональная компетентность

- Механизм возникновения эмоций
- Осознание собственных эмоций. Инструменты осознания
- Определение эмоций других людей.
- Умения определять причины возникновения той или иной эмоции
- Управление эмоциональным состоянием в процессе коммуникации

4. Управление конфликтом

- Что именно является конфликтом
- Виды конфликтов
- Отрицательные и положительные стороны конфликта
- Причины возникновения конфликтных ситуаций
- Выбор стратегии поведения

Программа обучения может быть совмещена с другими тренингами:

1. Типология личности
2. Эмоциональный интеллект
3. Деловой этикет
4. Конструктивное поведение в конфликте

2.2. Конструктивное поведение в конфликте

Цели и задачи:

- создать и развить формы конструктивного поведения в конфликтных ситуациях формального и неформального общения
- научиться конструктивно разрешать конфликты и напряженные ситуации без насилия с соблюдением взаимных интересов сторон.

Целевая аудитория:

- для руководителей, менеджеров, специалистов по работе с клиентами
- для всех тех, кто находится в условиях частых стрессовых ситуаций и заинтересован в грамотном управлении конфликтами.
- для широкого круга людей интересующихся данной темой, актуальной как в личном, так и в профессиональном развитии.

Программа тренинга

1. Конфликт, его причины, типы конфликтов.

- Понятие конфликта
- Причины повседневных конфликтов
- Конфликты на работе, их причины

2. Предотвращение конфликтов.

- Управление источниками конфликтов
- Инструменты улаживания конфликтов на ранних стадиях возникновения

3. Регулирование конфликтов.

- Стратегии поведения в конфликтах и их распознавание
- Уместность стратегий поведения

4. Разрешение конфликтов.

- Концепция исходов конфликта
- Способы разрешения организационных конфликтов

5. Эффективное поведение в конфликтной ситуации.

- Контроль собственного эмоционального состояния и состояния партнера.
- Выражение своих просьб и претензий, умение говорить «нет»
- Умение слушать
- Как принимать отказ
- Умение противостоять различным видам агрессии со стороны партнера.
- Умение справляться с неизбежными негативными последствиями конфликтных ситуаций

Программа обучения может быть совмещена с другими тренингами:

1. Типология личности
2. Эмоциональный интеллект
3. Деловой этикет
4. Эффективные коммуникации

2.3. Невербальный общение - Язык тела, или как понять человека без слов

Данный тренинг предназначен: для менеджеров высшего и среднего звена, желающего повысить свою компетентность в деловом общении, для сотрудников любого уровня, ведущих переговоры.

Цель тренинга: тренинг поможет научиться «читать» невербальный язык тела ваших партнеров по общению и использовать его для более эффективного проведения переговоров.

Результаты для участников:

- Научатся устанавливать доверительный контакт с собеседником
- Обучатся создавать ситуации общения, влияющие на решения собеседника
- Смогут видеть неискренность партнера по общению
- Научатся «подстраиваться» к любому типу собеседников
- Будут знать, как отрегулировать свое эмоциональное состояние и работоспособность

Программа тренинга

1. Невербальная самопрезентация

- Как без слов произвести на собеседника приятное впечатление
- Как создать у собеседника ощущение Вашей уверенности в себе
- Особенности невербальных проявлений людей различных психологических типов
- Как ваш собеседник лучше воспринимает информацию
- О чем может рассказать внешний вид собеседника
- Особенности и различия невербальных проявлений мужчин и женщин

2. Установление контакта

- Расположение за «столом переговоров»
- Невербальные проявления эмоций собеседника
- Мимика, поза и жестикация

3. Подстройки к собеседнику

- Типология подстроек: поза, жесты, мимика, дыхание и т.д.
- Когда и какие подстройки используем

4. Диалог с собеседником

- Невербальные способы повышения внимания
- Как отслеживать реакцию вашего собеседника по его позе, мимике и жестам
- Техника «кажущегося согласия»
- Как по невербальным проявлениям увидеть неискренность собеседника
- Как сохранять сосредоточенность и концентрацию внимания

5. Стрессоустойчивость

- Как бороться с утомлением от общения с «трудным» собеседником
- Как быстро отрегулировать свое эмоциональное состояние и восстановить работоспособность

Программа обучения может быть совмещена с другими тренингами:

1. Эффективные коммуникации
2. Нетворкинг
3. Работа на выставках
4. Деловой этикет

Тема 3. Имидж и стиль

3.1. Внешний имидж делового человека: гардероб для деловых мужчин и женщин. Правила составления и типичные ошибки

Деловая обстановка и мир бизнеса накладывает определенные требования к внешнему виду человека и его гардеробу. Одежда отражает и подчеркивает индивидуальность, стиль, и характер человека. По тому, как одет человек, опытные переговорщики могут составить полное представление о человеке: о его манере общаться, насколько он ответственный, о его надежности, презентабельности и т.д. Соблюдая несколько простых правил, и применяя на практике рекомендации, которые будут даны в программе «Гардероб для деловых мужчин и женщин. Правила составления и типичные ошибки» - Вы научитесь при помощи одежды производить впечатление компетентного и успешного профессионала и всегда будете одеты ко времени и месту.

Программа семинара

1. Как создается первое впечатление?
2. Какое впечатление вы должны производить на своих деловых партнеров и коллег?
3. Алгоритм оценки внешнего вида
4. Деловой стиль – скучная униформа или признак престижности?
5. Гардероб для деловых мужчин
 - Составляющие мужского делового костюма (фасон, цвет, фактура)
 - Виды деловых костюмов
 - Правила выбора мужского пиджака
 - Правила выбора мужских брюк
 - Правила выбора мужских сорочек
 - Правила выбора галстуков
 - Требования к верхней мужской одежде
 - Мужские аксессуары (ремни, часы, запонки, зонты, портфели, шарфы и т.д.)
 - Деловая обувь и носки
 - Не допустимые вещи в мужском деловом стиле
 - Правила подбора «костюм + рубашка + галстук»
 - Примеры цветовых сочетаний в мужском деловом гардеробе
 - Требования к стрижке и парфюму
 - Основные дресс-коды в деловой сфере
6. Гардероб для деловых женщин
 - Что может быть в составе женского делового гардероба
 - Правила выбора жакетов
 - Правила выбора юбок и брюк
 - Правила выбора блуз
 - Правила выбора платьев
 - Требования к украшениям
 - Женские аксессуары (ремни, часы, платки, сумки, шарфы и т.д.)
 - Требования к верхней одежде
 - Деловая обувь и колготки
 - Виды деловых костюмов и платьев
 - Не допустимые вещи в женском деловом гардеробе
 - Требования к прическам, косметике и парфюму
 - Основные дресс-коды в деловой сфере
7. Дресс-коды официальных приемов
8. Как правильно составить свою гардеробную «капсулу»
9. Несколько рекомендаций для тех, кто часто ездит в деловые командировки

3.2. Правила создания имиджа делового человека

Цели семинара: программа ориентирована на формирование позитивного делового имиджа, как каждого менеджера в отдельности, так и организации в целом.

По окончании семинара участники получают:

- Представление о правилах создания положительного имиджа как своего личного, так и имиджа свое компании и рекомендации как избежать ошибок при создании имиджа

Программа семинара

1. Понятие Имиджа и его компоненты в корпоративной культуре

- Имиджелогия наука о создании имиджа.
- Виды имиджформирующей информации
- На чем основано мнение о вас.
- Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
- Зачем нужен имидж?
- Имидж и Карьера
- Личностный имидж, Профессиональный имидж
- Позитивный деловой имидж и деловая коммуникация

2. Формирование внешнего имиджа

- Одежда как важная информационная составляющая имиджа
- Основы психологии деловой одежды
- Особенности делового стиля.
- Колористика. Определение цветотипа
- Правила гармоничного сочетания цветов
- Дресс-код ювелирных украшений: повседневный, деловой, вечерний
- Принципы выбора ювелирных украшений:
- стиль, возраст, цветотип, пропорции (кольца, серьги, шейные украшения, браслеты)
- Деловой стиль одежды. Выбор аксессуаров (шарф, платок, часы и т.д.)
- Основные ошибки деловых мужчин и женщин в оформлении делового стиля одежды.
- Требования делового этикета к внешнему облику современного менеджера

Программа обучения может быть совмещена с другими тренингами:

1. Создай свой неповторимый образ
2. Внешний имидж делового человека

3.3. Создай свой неповторимый образ

Современных стилей огромное количество, и сразу в них бывает очень сложно.

Иметь свой стиль – значит быть самим собой. Что отличает стильную девушку? Внимание к мелочам, стильная одежда, безупречный макияж, оригинальные аксессуары. И конечно цвет, создающий настроение

Программа мастер-класса

1. Имидж, стиль и первое впечатление
2. Как определить стиль в одежде, заложенный в вас природой
3. Основы индивидуального определения цветотипа внешности — цветотестирование.
4. Правила составления цветовых комбинаций
5. Стилевые направления в одежде. Правила смешения стилей и сочетаемость вещей
6. Принципы грамотного составления гардероба
7. Подбор одежды и аксессуаров для конкретных ситуаций
8. Искусство создания гармоничных ансамблей одежды и обуви
9. Базовые рекомендации для основных типов фигур (визуальная коррекция силуэта одеждой).
10. Модные тенденции

Занятия сопровождаются иллюстрациями, анализом ситуаций

В результате занятий участники:

- поймут, какой стиль одежды лучше выбрать, чтобы подчеркнуть свою индивидуальность
- определять свой цветотип (будет проведено цветотестирование)
- определять, какие цвета им подойдут, как их сочетать между собой
- поймут особенности своей фигуры
- научиться создавать гармоничные цветовые и стилистические решения для конкретных ситуаций

Тема 4. Помощник руководителя, секретарь и офис-менеджер

4.1. Профессиональный помощник руководителя и секретарь-референт

Программа подготовлена в соответствии с профессиональным стандартом, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 06.05.2015 № 276н

Тренинг предназначен в первую очередь для начинающих помощников руководителей, нацеленных на профессиональный рост и желающих организовать свою работу так, чтобы она приносила максимум удовольствия при минимуме затраченных усилий.

Программа так же будет интересна и опытным специалистам, в чьи профессиональные обязанности входит исполнение функций административной поддержки руководства.

Программа тренинга:

- 1. Роль помощника руководителя в организации бизнес-процессов**
 - Помощник руководителя – координатор и организатор работы в офисе
 - Требования к профессиональным и личным качествам помощника руководителя
 - Задачи, обязанности и компетенции помощника руководителя
 - Место помощника руководителя в команде руководителя и служебной иерархии
 - Профессиональная уверенность и активная позиция в работе
 - Культура взаимоотношений с руководителем, коллегами и умение расставлять приоритеты
 - Лояльности и конфиденциальность в работе помощника руководителя
- 2. Позитивный деловой имидж и бизнес-этикет как слагаемые успеха помощника руководителя.**
 - Понятия имиджа и делового этикета.
 - Имидж и карьера.
 - Роль помощника руководителя в создании имиджа руководителя и корпоративного имиджа организации
- 3. Внешний (габитарный) имидж помощника руководителя**
 - Деловой имидж помощника руководителя
 - 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 делового человека женщины (личная гигиена, стрижка, макияж, парфюм)
 - Недопустимые вещи в деловом габитарном имидже
 - Место и роль корпоративного дресс-кода в поддержании/создании имиджа компании
 - Задачи помощника руководителя в поддержании корпоративной культуры и имиджа
- 4. Стандарты корпоративной культуры**
 - Правила приветствий и представлений
 - Порядок и формы представлений (в обществе, на работе, личное представление)
 - Обращение «ты» - «Вы» (возрастные критерии, правила перехода на «ты»)
 - Визиточный этикет (виды визитных карточек, правила оформления и вручения визитных карточек)
 - Межличностное пространство (между коллегами, между руководителем и подчиненными, в коллективе, в обществе)
 - Как принято вести себя в своем кабинете/приемной, принимая гостей
 - Правила поведения при входе в кабинет руководителя или делового партнера
 - Значение осанки и походки
 - Значение мимики и жестов
- 5. Организация эффективной работы приемной**
 - Эффективная организация рабочего места помощника руководителя
 - Дизайн офиса и оформление интерьера приемной

- Прием и проводы посетителей. Особенности прием и проводов командированных, делегаций, VIP-гостей
- Основы офисного гостеприимства. Виды обслуживания гостей и сервировка стола (самообслуживание, частичное обслуживание, полное обслуживание)
- 6. Организация командировок руководителя**
 - Подготовка рабочей программы
 - Информационно-документированное обеспечение работы руководителя
 - Заказ билетов и бронирование гостиницы. Организация трансфера
 - Особенности подготовки зарубежной поездки
- 7. Организация деловых мероприятий (совещания, переговоры, конференции)**
 - Подготовка информационно-справочных материалов и помещения к мероприятию
 - Подготовка публичных выступлений руководителя
 - Встреча деловых партнеров в аэропорту, на вокзале, около места проведения мероприятия
 - Правила рассадки по автомобилям
 - Рассадка за столом переговоров и размещение флагов
 - Помощь руководителю во время коммерческих переговоров
 - Документирование деловых мероприятий. Видео, аудио, фотосъемка
 - Организация культурной программы и выбор деловых подарков
 - Проводы гостей
- 8. Управление временем**
 - Элементы тайм-менеджмента
 - Причины дефицита времени
 - Создание личной системы тайм-менеджмента
 - Установление приоритетов (принцип Парето, матрица Эйзенхауэра, ABC-анализ)
- 9. Оптимизация работы помощника руководителя – управление временем**
 - Оперативное и долгосрочное планирование: установление необходимой самодисциплины
 - Классификация задач по срочности, важности и энергоемкости с учетом личных особенностей
 - Планирование совместной работы руководителя и помощника руководителя
 - Планирование и организация рабочего дня руководителя
- 10. Этикет корпоративных и официальных мероприятий**
 - Виды и особенности официальных мероприятий: дневные-вечерние, с рассадкой-без рассадки
 - Правила сервировки соответственно приему
 - Приглашения на официальные мероприятия. Ответ на приглашения
 - Дресс-код для корпоративных мероприятий
 - Правила поведения на корпоративных мероприятиях
 - Время присутствия на корпоративных мероприятиях
- 11. Организация деловых встреч в кафе/ресторане**
 - Выбор места проведения встречи
 - Встреча и проводы деловых партнеров
 - Рассадка за столом
 - Как правильно сделать заказ и произвести расчет
- 12. Эмоциональная компетентность помощника руководителя**
 - Механизм возникновения эмоций
 - Управление эмоциональным состоянием в процессе коммуникаций
 - Определение индивидуального стиля реагирования в конфликте
 - Умение снимать и нейтрализовать негативные эмоции собеседника
- 13. Телефонный этикет и мастерство телефонного общения**
 - Особенности делового телефонного разговора
 - Телефонный имидж компании. Как правильно отвечать на входящие звонки
 - Правила телефонного этикета: формы представлений и прощаний. Начало и окончание телефонного общения
 - Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы
 - Как контролировать разговор, оставаясь вежливым. Вежливый отказ
 - Как реагировать на негатив (ненормативную лексику) со стороны звонящего
 - «Табу» при телефонном общении
 - Как распределить внимание между телефонным общением и сотрудниками, находящимися в офисе
 - Фиксация результатов телефонных переговоров
 - Типичные ошибки при телефонном общении
- 14. Письменный деловой стиль передачи информации и деловое письмо**

- Культура деловой речи и официально-деловой стиль управленческих документов
 - Лексические нормы и грамматические нормы современного русского языка
 - Типичные речевые ошибки в документных текстах
 - Язык служебных документов. Основные требования к стилю написания официальных документов
- 15. Письменный деловой стиль передачи информации и деловое письмо**
- Разработка типовых и трафаретных текстов
 - Основные виды деловых писем
 - Этикетные правила при написании деловых писем
 - Правила написания сокращений, дат, аббревиатур, фамилий
 - Подготовка докладов, аналитических/обзорных статей и устных выступлений руководителя
 - Российская государственная символика в документах
- 16. Цифровой этикет**
- Понятие сетикет. Отличие электронного письма от бумажного
 - Стиль электронного делового письма. Требования к оформлению электронного делового письма
 - Начало и окончание деловой электронной переписки
 - Особенности делового общения в мессенджерах
- 17. Делопроизводство для помощника руководителя**
- Основные требования к оформлению организационно-распорядительной документации (ОРД)
 - Состав реквизитов ОРД
- 18. Делопроизводство для помощника руководителя**
- Требования к бланкам документов
 - Оформление постоянных и переменных реквизитов документов
 - Виды документов: организационные, распорядительные, справочно-информационные
 - Правила составления и оформления различных видов документов (положения, инструкции, приказы, протоколы, справки, письма и т.д.)

Программа обучения может быть совмещена с другими тренингами:

1. Делопроизводство компании: постановка, ведение учет
2. Подготовка отчетов для руководителя
3. Общие правила составления и подготовки протоколов совещаний
4. Правила и нормы деловой переписки
5. Архив предприятия

4.2 Программа повышения квалификации «Профессиональный помощник руководителя»

Программа подготовлена в соответствии с профессиональным стандартом, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 06.05.2015 № 276н

Программа обучения предназначен в первую очередь для начинающих помощников руководителей, нацеленных на профессиональный рост и желающих организовать свою работу так, чтобы она приносила максимум удовольствия при минимуме затраченных усилий.

Программа так же будет интересна и опытным специалистам, в чьи профессиональные обязанности входит исполнение функций административной поддержки руководства.

Программа рассчитана на **120 учебных часов**, включая практические задания и тестирование

Программа обучения

- 1. Помощник руководителя в структуре организации**
 - Помощник руководителя – координатор и организатор работы в офисе
 - Требования к профессиональным и личным качествам помощника руководителя
 - Задачи, обязанности и компетенции помощника руководителя
 - Место помощника руководителя в команде руководителя и служебной иерархии
 - Профессиональная уверенность и активная позиция в работе
 - Культура взаимоотношений с руководителем, коллегами и умение расставлять приоритеты
 - Лояльности и конфиденциальность в работе помощника руководителя
 - Профессиональный стандарт помощника руководителя
- 2. Тайм-менеджмент в работе помощника руководителя**
 - Элементы тайм-менеджмента
 - Причины дефицита времени
 - Принципы и правила эффективного управления временем в работе помощника руководителя
 - Расстановка задач по приоритетам. Как эффективно определять очередность выполнения поручений и заданий руководителя
 - Основные инструменты для планирования графика руководителя и его помощника
 - Компьютерные и мобильные программы-планировщики времени
 - Google Календарь, Microsoft-Outlook. Функционал и преимущества электронного планирования
- 3. Административное и организационное сопровождение деятельности руководителя**
 - Организация эффективной работы приемной
 - Работа с обращениями граждан
 - Организация командировок и поездок руководителя
 - Организация и обслуживание деловых мероприятий (совещания, переговоры, конференции)
 - Документирование коллегиальной деятельности
- 4. Организация работы офиса и приемной**
 - Офисное оборудование и расходные материалы. Предметы первой необходимости
 - Организация рабочего места помощника руководителя и кабинета руководителя
 - Правила эргономики в офисе
 - Бережливый офис – система 5С
 - Основные виды потерь в офисе и методы их снижения
 - Взаимодействие с курьерской службой, секретариатом, офис-менеджером и т.д.
 - Выбор поставщиков и сервисных компаний
 - Оптимизация закупок расходных материалов
 - Методы снижения затрат на обслуживание офиса
- 5. Офисное гостеприимство. Правила и стандарты**
 - Правила офисного гостеприимства
 - Чай-кофе для посетителей.
 - Порядок обслуживания и сервировка чайного (кофейного) стола

- Как правильно встретить посетителя и представить его руководству, другим сотрудникам
- 6. Имидж делового человека**
 - Понятия имиджа и делового этикета.
 - Имидж и карьера.
 - Роль помощника руководителя в создании имиджа руководителя и корпоративного имиджа организации
 - Внешний имидж помощника руководителя
 - Дресс-код в одежде деловых мужчин и женщин
 - Недопустимые вещи в деловом имидже
 - Место и роль корпоративного дресс-кода в поддержании/создании имиджа компании и руководителя
 - Задачи помощника руководителя в поддержании корпоративной культуры и имиджа
- 7. Деловой этикет и стандарты корпоративной культуры**
 - Значение делового этикета для профессиональной деятельности
 - Понятие делового этикета.
 - Общие принципы делового этикета.
 - Старшинство в деловом этикете.
 - Взаимоотношения между мужчинами и женщинами в деловом этикете.
 - Правила делового этикета в служебных отношениях
 - Правила приветствий и представлений
 - Порядок и формы представлений
 - Рукопожатие
 - Обращение «ты» - «Вы»
 - Визиточный этикет
 - Межличностное пространство
 - Значение осанки и походки
 - Значение мимики и жестов
 - Подарки, цветы, сувениры, их роль в деловых контактах. Что не принято дарить
- 19. Речевой этикет - основа культуры служебных отношений**
 - Основные правила культуры речи
 - Умение слушать и говорить
 - Этикетные речевые формулы делового общения
 - Искусство комплимента: как говорить и принимать комплименты
 - Культура диалога
 - Неформальная беседа — обязательная часть всех деловых встреч
 - Запретные темы для small talk
- 20. Особенности телефонной коммуникации**
 - Особенности делового телефонного разговора
 - Телефонный имидж компании.
 - Работа с голосом (тембр, тон, четкость, темп речи, интонации)
 - Как правильно отвечать на входящие звонки
 - Начало и окончание телефонного общения
 - Соединение руководителя с конкретными абонентами
 - Как контролировать разговор, оставаясь вежливым. Вежливый отказ
 - Управление деловой беседой в телефонном разговоре
 - Техники вопросов и активного слушания
 - Как реагировать на негатив (ненормативную лексику) со стороны звонящего
 - Особенности общения по мобильной связи и мессенджерам
 - «Табу» при телефонном общении
 - Фиксация результатов телефонных переговоров
 - Типичные ошибки при телефонном общении
- 21. Деловой этикет в цифровой среде**
 - Что такое цифровой этикет?
 - Правила современного цифрового этикета
 - Поведение и имидж в социальных сетях
 - Общение в мессенджерах
- 22. Организация совещаний**
 - Типы совещаний
 - Определение состава участников и определение ролей
 - Определение временных рамок совещания
 - Подготовка раздаточных и демонстрационных материалов для совещания
 - Разработка повестки дня
 - Распространенные ошибки в написании повестки дня

- Как оповещать участников совещания?
 - Процедуры завершения совещания.
 - Информирование о принятых решениях.
 - Анализ проведенного собрания.
 - Контроль за выполнением решений
 - Ошибки при организации и проведении совещаний
- 23. Организация и сопровождение переговоров и деловых визитов**
- Подготовка и организация переговоров и деловых визитов
 - 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
 - Представительские расходы
- 24. Взаимодействие со СМИ**
- Источники информации о деятельности компании
 - Планирование деятельности работы со СМИ
 - Требования к представляемой информации
 - Базовые PR-материала для СМИ
 - Правила составления базовых PR-материалов
 - Подготовка и проведение пресс-конференций
- 25. Организация корпоративных и официальных мероприятий**
- Виды и особенности официальных мероприятий: дневные-вечерние, с рассадкой-без рассадки
 - Правила сервировки соответственно приему
 - Приглашения на официальные мероприятия. Ответ на приглашения
 - Дресс-код для корпоративных мероприятий
 - Правила поведения на корпоративных мероприятиях
 - Время присутствия на корпоративных мероприятиях
 - Организация деловых встреч в кафе или ресторане
 - Столовый этикет
- 26. Психология делового общения**
- Конфликты и барьеры взаимодействия
 - Способы предупреждения конфликта
 - Управление конфликтами и этапы разрешения конфликтной ситуации
 - Эмоциональная компетенция помощника руководителя
 - Управление эмоциональным состоянием в процессе коммуникаций
 - Определение индивидуального стиля реагирования в конфликте
- 27. Техники и приемы управления стрессом**
- Диагностика уровня развития стресса и стрессоустойчивости
 - Управление организационными и информационными факторами
 - Эффективные техники релаксации, дыхательные упражнения, телесные техники
 - Первая психологическая помощь себе в стрессовых ситуациях.
 - Техники быстрого восстановления после стресса.
 - Профилактика возникновения стресса.
 - Персональная антистрессовая программа.
- 28. Письменные коммуникации и правила деловой переписки**
- Культура деловой речи и официально-деловой стиль управленческих документов
 - Лексические нормы и грамматические нормы современного русского языка
 - Типичные речевые ошибки в документных текстах
 - Язык служебных документов.
 - Основные требования к стилю написания официальных документов
 - Основные виды деловых писем
 - Этикетные правила в письменной коммуникации
 - Правила написания праздничных дат, физических величин, аббревиатур, фамилии и т.д.
- 29. Подготовка докладов и отчетов для руководителя**

- Выбор вида делового отчета
 - Целеполагание при создании документа
 - Форма отчета
 - Структурирование текста
 - Иерархия высказываний Минто
 - Критерии проверки документа
- 30. Общие правила составления и оформления протокола совещаний, собраний**
- Подготовка к проведению совещания
 - Цели и задачи протоколирования
 - Классификация протоколов
 - Типовые правила оформления протоколов
 - Структура протокола
 - Как выделить главное из выступления и зафиксировать решения/идеи
 - Юридическая чистота документа
- 31. Особенности написания электронных писем**
- Понятие сетикет. Отличие электронного письма от бумажного
 - Стиль электронного делового письма
 - Требования к оформлению электронного делового письма
 - Начало и окончание деловой электронной переписки
- 32. Правила создания презентации**
- Основные задачи подготовки к презентации
 - Определение целевой аудитории
 - Определение и уточнение цели презентации
 - Разработка план и структуры выступления
 - Распределение времени по слайдам
 - Выбор общей цветовой гаммы для презентации
 - Правила выбор типа и размера шрифта для презентации
 - Структурирование содержания презентации
 - Психологическое состояние выступающего
 - Страх публичного выступления и что с ним делать
 - Как удерживать внимание во время выступления
- 33. Делопроизводство для помощника руководителя**
- Нормативно-методические материалы, регламентирующие работу с документами
 - Основные функции документа
 - Основные виды документов (организационные, распорядительные информационно-справочные)
- 34. Основные требования к оформлению документов**
- Требования к оформлению документов
 - Состав реквизитов документа
 - Оформление постоянных реквизитов
 - Бланки документов
 - Оформление переменных реквизитов
 - Язык и стиль официальных документов
- 35. Технология работы с документами**
- Организация документооборота
 - Регистрация документов
 - Движение входящей документации
 - Движение исходящей документации
 - Контроль исполнения документов
- 36. Систематизация и хранение управленческих документов**
- Систематизация документов в делопроизводстве
 - Номенклатура дел организации
 - Формирование дел
 - Индексация дел и сроки их хранения
 - Экспертиза ценности документов и подготовка дел к архивному хранению
 - Порядок уничтожения документов с истекшими сроками хранения

4.3. Деловая коммуникация и эмоциональная компетенция в работе помощника руководителя и секретаря компании

Тренинг предназначен в первую очередь для начинающих помощников руководителей, нацеленных на профессиональный рост и желающих организовать свою работу так, чтобы она приносила максимум удовольствия при минимуме затраченных усилий.

Программа так же будет интересна и опытным специалистам, в чьи профессиональные обязанности входит исполнение функций административной поддержки руководства

Программа тренинга

1. Роль помощника руководителя/секретаря в организации бизнес-процессов

- Помощник руководителя – координатор и организатор работы в офисе
- Требования к профессиональным и личным качествам помощника руководителя
- Место помощника руководителя в команде руководителя и служебной иерархии
- Культура взаимоотношений с руководителем, коллегами
- Лояльности и конфиденциальность в работе помощника руководителя
- Имидж и карьера.
- Роль помощника руководителя в создании имиджа руководителя и корпоративного имиджа организации

2. Коммуникативная компетентность

- Понятия и сущность коммуникаций. Коммуникативная деятельность и ее составляющие. Компоненты коммуникационной деятельности
- Коммуникативный стиль и коммуникационные барьеры
- Определение сильных и слабых сторон в области коммуникационной компетентности

3. Эффективное деловое общение

- Вербальные и невербальные средства общения
- Барьеры общения и способы их преодоления.
- Приемы убеждения, аргументации и контраргументации. Техника активного слушания
- Навык восприятия/уточнения и передачи информации

4. Эмоциональная компетентность

- Механизм возникновения эмоций
- Осознание собственных эмоций. Инструменты осознания
- Определение эмоций других людей. Умения определять причины возникновения той или иной эмоции
- Управление эмоциональным состоянием в процессе коммуникации

5. Управление конфликтом

- Что именно является конфликтом
- Виды конфликтов
- Отрицательные и положительные стороны конфликта
- Причины возникновения конфликтных ситуаций

6. Деловое взаимодействие с руководителем

- Различия между официальным и неофициальным общением. Особенности делового этикета
- Как принять/передать задание от руководителя, профилактика информационных конфликтов
- Контроль исполнения поручений руководителя
- Помощь руководителю во время деловых встреч
- Правила поведения во время деловых мероприятий
- Документирование деловых встреч

7. Телефонный этикет и мастерство телефонного общения

- Особенности делового телефонного разговора. Телефонный имидж компании.
- Правила телефонного этикета: формы представлений и прощаний. Начало и окончание телефонного общения
- Как контролировать разговор, оставаясь вежливым. Вежливый отказ
- Выработка оптимальной громкости голоса и мелодичности речи. Метод «телефонной улыбки»
- Как реагировать на негатив (ненормативную лексику) со стороны звонящего
- «Табу» при телефонном общении
- Как распределить внимание между телефонным общением и сотрудниками, находящимися в офисе

- Фиксация результатов телефонных переговоров
- Типичные ошибки при телефонном общении

8. Письменный деловой стиль передачи информации и деловое письмо

- Культура деловой речи и официально-деловой стиль управленческих документов
- Язык служебных документов. Основные требования к стилю написания официальных документов
- Приемы унификации служебных документов и культура переписки
- Основные виды деловых писем
- Этикетные правила при написании деловых писем
- Правила написания сокращений, дат, аббревиатур, фамилий

9. Сетикет – этикет написания электронных писем

- Понятие сетикет. Отличие электронного письма от бумажного
- Сетикет электронного делового письма
- Требования к оформлению электронного делового письма
- Начало и окончание деловой электронной переписки

Программа обучения может быть совмещена с другими тренингами:

1. Подготовка отчетов для руководителя
2. Общие правила составления и подготовки протоколов совещаний
3. Стресс-менеджмент
4. Деловой имидж

4.4. Мастер-класс «Тонкости офисного гостеприимства»

Мастер-класс будет интересен и полезен в первую очередь офис-менеджерам, помощниками руководителя и специалистам службы протокола, которые отвечают за встречу гостей и деловых партнеров

Продолжительность: 2 часа

Программа мастер-класса

1. Когда можно и нужно подавать напитки посетителям и гостям. Разновидность посетителей
2. Общие правила офисного гостеприимства
3. Необходимое оборудование и посуда
4. Угощение для гостей: необходимо и достаточно
5. Последовательность подачи угощений и напитков
6. Подготовка помещения для переговоров, в т.ч. угощения для гостей
7. COVID и офисное гостеприимство
8. Ответы на вопросы

Тема 5. Личная эффективность

5.1. Эффективное совещание

Цель тренинга:

- Дать участникам знания и практические приёмы эффективной подготовки, организации и проведения совещаний.

Программа тренинга

- 1. Совещание как составляющая менеджмента**
 - Типы совещаний
 - Составляющие совещаний: технологическая, управленческая, эмоциональная
- 2. Подготовка и проведение совещаний**
 - определение основной цели совещания
 - разбивка цели совещания на отдельные задачи
 - определение состава участников и определение ролей
 - определение временных рамок совещания
 - подготовка раздаточных и демонстрационных материалов для совещания
 - определение времени, необходимого для проработки каждой темы
 - разработка повестки дня
 - инструменты визуализации
 - способы ведения групповой дискуссии
 - методы принятия решений
- 3. Правила поведения на совещаниях**
 - для руководителей
 - для подчиненных
- 4. Типы участников совещаний.** Рекомендации по взаимодействию
- 5. Урегулирование конфликтов,** возникающих в процессе совещания
- 6. Участие в работе совещания**
 - Подготовка собственного выступления
 - Мастерство публичного выступления
 - Основные составляющие бизнес-имиджа
- 7. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании**
 - Процедуры завершения совещания.
 - Информирование о принятых решениях.
 - Анализ проведённого собрания.
 - Контроль за выполнением решения

5.2. Стресс-менеджмент как фактор личной эффективности

Цели и задачи тренинга:

- Повышение личной эффективности в условиях стресса
- Освоение практического навыка выхода из стрессовой ситуации
- Освоение навыков и приемов саморегуляции и самовосстановления
- Раскрытие собственного потенциала и внутренних ресурсов
- Разработка индивидуальной стратегии управления стрессом

Результаты обучения:

- эффективные практические навыки стресс-менеджмента для ежедневного расслабления в условиях деловой жизни;
- улучшение взаимоотношений в семье и профессиональной сфере;
- улучшает сосредоточенность и сфокусированность на работе;
- каждый слушатель приобретает собственный опыт стресс-менеджмента и управления своим поведением и состоянием

Программа тренинга

1. Что такое стресс?

- Работа в условиях многозадачности: механизмы работы и опасности
- Природа стресса: эустресс и дистресс.
- Причины и источники стресса: общие и индивидуальные.
- Динамика стресса.
- Реакция организма на стресс: положительные и негативные последствия
- Стресс-реакция и хронический стресс.
- Диагностика своего психического состояния. Анализ собственной реакции на стресс.
- Выявление синдрома профессионального выгорания

2. Техники и приемы управления стрессом: необходимо и достаточно

- Диагностика уровня развития стресса и стрессоустойчивости
- Управление организационными и информационными факторами
- Эффективные техники релаксации, дыхательные упражнения, телесные техники
- Первая психологическая помощь себе в стрессовых ситуациях.
- Техники быстрого восстановления после стресса.
- Профилактика возникновения стресса.
- Персональная антистрессовая программа.

5.3. Целеполагание – эффективный инструмент самоменеджмента

Цель:

- Сформировать у участников навыки правильной постановки целей
- Эффективного использования времени при достижении этих целей

По окончании тренинга:

- Вы сможете ставить перед собой конкретные, измеримые и реально достигаемые личные цели, эффективно находить и распределять ресурсы

Программа тренинга

1. Целеполагание

- Зачем необходимо ставить перед собой цели?
- Как правильно ставить перед собой цель?
- Метод постановки цели: SWOT-анализ
- Цель определена и поставлена. Что дальше?
- Анализ «Цель-средство достижения»
- Как увязать личные цели и текущие жизненные планы?
- Критерии оценки целеполагания. Анализ целей по SMART
- Планирование своей деятельности исходя из поставленных задач
- Типичные ошибки в целеполагании
- Результат: Карта целей, программа личного развития

5.4. Эмоциональная компетенция и эмоциональный интеллект (EQ)

Цель тренинга: раскрыть компетенции, входящие в эмоциональный интеллект. Каждый участник тренинга сможет внедрить отработанные навыки на практике и увеличить результативность коммуникационного процесса, как с подчиненными, так и с клиентами

Эмоциональный интеллект - это навык, и, как и любой другой навык, его можно развить только через практику, поэтому соотношение теории и практики в тренинге эмоциональный интеллект будет 40 / 60 с упором именно на отработку навыков.

Программа тренинга

1. Структура концепции эмоционального интеллекта (EQ)

- 4 группы навыков EQ
 - самовосприятие
 - управление собой
 - социальная восприимчивость
 - управление отношениям
- Тестирование личного EQ.

2. Самовосприятие и управление собой

- Базовые классы и виды эмоций. Закономерности нейрофизиологии «Где живут эмоции?»
- Различие акций и реакций. Базовая программа настроения.
- Ресурсы, возможности саморазвития.
- Навыки осознания собственного состояния. Игра-тест «Радуга».
- Управление своими эмоциями, чувствами, внутренним диалогом.
- Формирование рациональных моделей мышления.

3. Социальная восприимчивость и управление отношениями: «Могу-Хочу-Должен?»

- Восприятие состояний других людей.
- Навыки считывания поведенческих признаков.
- Формирование эффективного взаимодействия с людьми, построение отношений.
- Точки восприятия и коррекция отношений.
- Поддержание позитивных межличностных коммуникаций.

4. Эмоциональное влияние, взаимодействие на основе EQ- компетентности

Тема 6. Типология личности и характерология человека

6.1. Практическая визуальная характерология человека – метод «7 радикалов»

Методика нетестовой (визуальной) оценки характера и управления поведением «7 Радикалов» разработана российским учёным, психологом военно-медицинского управления ФСБ Пономоренко В.В.

Цель

- обучить технологии нетестовой (визуальной) оценки характера «7 Радикалов».
- обучить решению задач развития управленческой, профессиональной, коммуникативной, лидерской, эмоциональной эффективности руководителей с использованием методики «7 Радикалов»

Результаты тренинга:

- Вы сможете оперативно, без применения каких-либо тестов, получать важную информацию о профессиональных качествах и коммуникативных особенностях деловых партнёров, клиентов, коллег.
- Вы сможете более эффективно проводить переговоры с клиентами, партнёрами, персоналом и прогнозировать поведение людей в ситуации сложных и жёстких переговоров.
- Вы научитесь находить уникальный подход к каждому человеку, учитывая его индивидуальные психологические особенности.
- Вы станете лучше понимать себя, свои сильные и слабые стороны

Программа тренинга

1. Что такое характер?

- К чему стремится каждый из нас
- Как формируется характер человека
- Передаётся ли характер по наследству
- Можно ли изменить характер
- Что сильнее, интеллект или характер
- Почему одни успешны, а другие нет

2. Какие бывают характеры

- Демонстративный истероид, организованный эпилептоид, целеустремлённый параноик, тонко чувствующий эмотив, оригинальный шизоид, общительный гипертим, осторожный тревожный
- Бывают ли «плохие» характеры. Отличаются ли характеры мужчин и женщин?

3. Личность как субъект управления

- Семь радикалов – семь составляющих индивидуальности личности
- Проявление основных радикалов как характеристика личности
- Особенности коммуникативного взаимодействия с учетом основных радикалов

4. Внешние признаки характера.

- Связь характера и телосложения.
- Как характер проявляется в выборе стиля, фактуры, цвета одежды, причёски, украшений, аксессуаров и т.д.
- Как характер влияет на оформление интерьера
- Как характер обнаруживает себя в речи, мимике, жестике, позах, походке человека

5. Характер и поведение человека.

- Индивидуальные особенности поведения и общения.
- Взаимная связь различных черт характера. Скрытые качества характера.
- Как увидеть «подводную» часть «айсберга» Почему аккуратность и агрессивность — однокоренные качества? Феномены и закономерности поведения.

6. Технология распознавание реального характера.

- Практические упражнения по «чтению» и описанию характера.
 - Определение своего характера.
- 7. Особенности построения управления личностью в условиях профессионального взаимодействия**
- Профессиональная предрасположенность каждого из радикалов
 - Распределение профессиональных задач в компании

Тема 7. Презентации и публичные выступления

7.1. Бизнес-презентация как элемент PR-сопровождения проектов

Программа тренинга

1. Подготовка презентации

- Целевая аудитория
- Цель презентации
- Структура выступления
- Распределение времени
- Виды подготовки к презентации. Преимущества и недостатки (заученная речь, импровизация, презентация по записи, презентация с предварительной подготовкой без записи и заучивания)
- Место проведения презентации.
- Соответствие характера презентации месту его проведения.
- Организация пространства презентации с учетом законов восприятия
- Национальные особенности целевой аудитории

2. Содержание презентации

- Правила эффективного слайда.
- Структурирование содержания презентации
- Средства визуальной поддержки
- Стилизовое единство презентации

3. Публичное выступление – как составляющая презентации

- Ключевые характеристики имиджа профессионала
- Элементы бизнес-этикета
- Голос, речь, паузы, юмор
- Контакт с аудиторией: как его устанавливать и поддерживать. Основы успешного контакта
- Невербальный язык во время выступления: поза, жесты, мимика
- Содержательная часть выступления. Необходимые компоненты.
- Различные формы построения выступления

4. Проведение презентации и работа со СМИ

- Как преодолеть страх и волнение перед презентацией
- Как установить контакт с аудиторией
- Как завоевать внимание аудитории и удержать его. «Крючки» внимания (эффект первых фраз, ассоциативность речи, повторы, призывы, противопоставления, цитирование и др.)
- Участие в пресс-конференциях и круглых столах
- Как отвечать на вопросы аудитории
- Каверзные и провокационные вопросы. Техника ответа

7.2. Правила создания презентации с использованием PowerPoint: эффективные слайды

Программа тренинга

1. Подготовка презентации

- Основные задачи подготовки к презентации
- Определение целевой аудитории
- Определение и уточнение цели презентации
- Разработка план и структуры выступления
- Распределение времени по слайдам

2. Графический дизайн презентации в Power Point

- Выбор дизайна слайды в соответствии с темой презентации
- Формирование титульного слайда
- Выбор общей цветовой гаммы для презентации

- Правила выбор типа и размера шрифта для презентации
- Принципы использования иллюстраций и видеоматериалов в презентациях
- Приемы подачи больших информаций в виде таблиц, графиков и диаграмм
- Использование эффектов, переходов и анимаций
- Структурирование содержания презентации
- Продолжительность презентации и время, отводимое на один слайд. Правило «одного слайда»: соотношение написанного на слайде и сказанного выступающим

3. Использование пространства на слайдах с учетом восприятия аудиторией

7.3. Эффективная самопрезентация

Цель:

- Освоение эффективных техник презентации
- Составление структуры и плана презентации
- Владение навыками воздействия на аудиторию и клиентов
- Нахождение индивидуального стиля ведения презентации и выступления на публике
- Владение навыками управления стрессом и волнением во время публичного выступления
- Отработка вербальных и невербальных составляющих поведения «на сцене»
- Повышение личной эффективности в процессе презентации и публичного выступления

Программа тренинга

1. Искусство самопрезентации

- Успешная презентация - залог успеха
- Технологии подготовки к презентации
- Презентация «один на один»
- Публичная презентация
- Успешные ролевые позиции в процессе достижения цели
- Сферы применения навыков презентации

2. Подготовка к публичной презентации

- Психологическое состояние выступающего
- Страх публичного выступления и что с ним делать
- План и сценарий презентации
- Заготовленная речь и место для маневра
- Как оживить презентацию

3. Самопрезентация как важная составляющая выступления

- Навыки самопрезентации
- Имидж делового человека
- Профессиональная компетентность
- Границы личного и профессионального при публичном выступлении
- Способы влияния и убеждения при общении с аудиторией
- Чтение подготовленной речи без потери аудитории

4. Построение презентации

- Составляющие процесса презентации
- Построение презентации в зависимости от цели
- Длительность презентации и баланс времени
- Дополнительные способы повышения эффективности презентации
- Как удерживать внимание во время выступления

5. Самопрезентация в Интернете

- Виды коммуникативного интернет-общения
- Структура и содержание личной странички пользователя соцсети
- Вариации имён пользователей
- Назначение и возможности фотографии, ника и аватара для самопрезентации
- Правила виртуального общения

6. « Работа над ошибками»

7.4 Цифровая репутация. Управление персональной репутацией в интернете

Цель: формирование у слушателей представления о существующих индивидуальных особенностях и свойствах личности, влияющих на индивидуальный стиль общения в сети, и выработку навыка по составлению коммуникативной стратегии формирования цифровой репутации на личном и профессиональном уровне

Программа тренинга

1. Репутация и имидж

- Отличие имиджа и репутации
- Для кого важен вопрос создания и управления репутацией
- Как формируется репутация и имидж
- 4 составляющих личной репутации
- Что значит управлять репутацией

2. Цифровая репутация

- Что такое цифровая репутация
- Как сформировать желаемый образ
- Целевая аудитория
- Точки присутствия в интернете
- «Агенты влияния» на репутацию
- Действия, влияющие на репутацию
- Виды информации в интернете
- Анализ и критерии отбора представляемой информации в интернете
- Приемы управления цифровой репутацией

3. Управление конфликтами в социальных сетях

- варианты снижения репутационных рисков
- виды конфликтов в Сети
- рекомендации для решения конфликтов в социальных сетях

Тема 8. Выставочная деятельность и работа на выставках

8.1. Основы выставочной деятельности: технология работы

Цель:

- научить разрабатывать концепцию выставочного мероприятия,
- научить применять технологии для организации
- отдельных этапов выставки и информационно-рекламного сопровождения
- уметь замечать ошибки в организации и проведении выставок
- при посещении выставочно-ярмарочных мероприятий;
- научить оценивать выставочно-ярмарочные мероприятия по необходимым критериям

Программа мастер-класса

- 1. Понятия и элементы выставочной деятельности**
 - Определение целей участия в выставке
 - Выбор подходящей ярмарки/выставки
 - Принятие решение при первичном и повторном участии в выставке
 - Выбор обязательных и дополнительных услуг, предоставляемых организаторами выставки
- 2. Планирование участия в выставке**
 - Технология принятия решения об участии
 - Планирование участия
 - Бюджет участия
 - Определение необходимого количества стендистов
- 3. Организация выставочного стенда.**
 - Разработка концепции и формата стенда
 - Организация стендового пространства. Работа с сервисными компаниями.
 - Экспозиционные системы. JOKER/ TRITIX Octanorm, CLIC, EXPO FRAME
 - Современные тренды в дизайне стендов
 - Планировка экспозиции. Какие задачи можно решить грамотно организовав стенд?
- 4. Оценка выставочной эффективности – оценка результатов участия в выставке**

8.2. Эффективная работа на выставке

Тренинг адресован: сотрудники компании, принимающие участие в подготовке, организации и проведении выставочной деятельности.

Цель тренинга: повышение эффективности проведения выставок за счет улучшения работы выставочной команды.

Задачи тренинга:

- Освоение системного подхода к подготовке, организации и проведению выставок.
- Повышение качественного уровня работы по проведению выставочной деятельности.
- Отработка навыков стендовой работы.

Программа тренинга

1. Специфика работы на выставке

- Профессионально важные качества стендиста
- Поведение и внешний вид стендиста на выставке и позитивный имидж Компании
- Что не следует делать на стенде
- Определение задач для каждого стендиста, распределение ответственности.
- Правила работы в команде

2. Взаимодействие с клиентами на выставке

- Определение в потоке посетителей потенциальных и приоритетных клиентов
- Установление контакта и оказание благоприятного первого впечатления
- Невербальные аспекты работы с клиентом
- Экспресс диагностика целей посетителя
- Связь презентации компании/товара/услуг компании с целями посетителя
- Управление диалогом
- Техника активного слушания и поддержания контакта с клиентом
- Умение эффективно заканчивать разговор
- Нейтральная реакция на провокационные вопросы
- Умение вести себя в нестандартных ситуациях, чтобы сохранять благоприятный имидж компании
- Мастерство ведение диалога одновременно с несколькими посетителями
- Регистрация посетителей и фиксация выставочных контактов

3. Психологические аспекты

- Распределение и контроль времени.
- Стресс – это необходимость? Как работать в жестком ритме.
- Как снимать напряжение.

4. Работа с клиентами после выставки

- Обработка контактов, систематизации информации
- Составление плана дальнейших действий
- «Правило 48 часов» и выполнение договоренностей.

Тема 9. Деловая переписка и письменные коммуникации

9.1. Деловая переписка. Правила и нормы официального письма

Программа тренинга построена на основе ГОСТ Р 7.0.97-2016 (введен в действие с 01.07.2018)

Цели курса:

- познакомить участников с правилами написания деловых писем
- сформировать навыки составления и оформления писем для разных ситуаций

Программа тренинга

1. Понятия и функции делового письма
2. Принципы написания делового письма
3. Классификация деловых писем
4. Требования к оформлению бланка делового письма
 - Постоянные реквизиты
 - Переменные реквизиты
5. Нормы оформления печатного текста
 - Нумерация страниц
 - Написание дат, чисел, физических величин
 - Сокращения
 - Сочетания знаков препинания
 - Оформление таблиц
 - Название органов власти
 - Склонение фамилий
 - Формы обращения и формы вежливости
 - Местоимения «Вы» и «Ваш»
 - Название праздников
 - Наименование воинских, почетных и ученых степеней
6. Структура делового письма
7. Виды деловых писем
 - Сопроводительное письмо
 - Письмо-приглашение
 - Письмо-извещение
 - Письмо-подтверждение
 - Письмо-напоминание
 - Письмо-просьба
 - Письмо-запрос
 - Письмо-ответ
 - Письмо-претензия
 - Гарантийное письмо
 - Письмо-приглашение
 - Письмо-поздравление
 - Другие письма (по заявке Заказчика)
8. Выбор вида делового письма
9. Процесс написания и редактирования письма
10. Языковые клише делового письма
11. Визуальные способы воздействия на получателя
 - форматирование текста (шрифты, отступы, интервалы и т.д.)
 - способы выделения важнейших частей в общем объеме текста
12. Типичные ошибки при составлении деловых писем
13. Особенности деловой переписки по электронной почте

9.2. Эффективная деловая переписка

Цели тренинга:

- познакомить участников с правилами написания деловых писем
- сформировать навыки составления и оформления писем для разных ситуаций

Программа тренинга

1. Задачи и эффективность переписки

- Особенности деловой переписки как инструмента общения
- Цели и задачи деловой переписки
- Преимущества и недостатки деловой переписки как способа передачи информации
- Язык и стиль делового письма
- Языковые клише делового письма
- Стандарты фраз и выражений, принятых в деловой и официальной переписке
- Формы обращений к адресату
- Основные ошибки, допускаемые в деловой переписке

2. Построение структуры делового письма

- Построение структуры делового письма
- Вводная часть, ее задачи и содержание, стандартные обороты
- Основная часть письма, ее задачи и правила
- Резюмирующая часть, ее задачи и правила
- Завершение письма

3. Общая классификация деловых писем

- Информационные
- Убеждающие
- Вызывающие эмоции

4. Виды деловых писем и схемы построения делового письма

- Сопроводительное письмо
- Письмо-приглашение
- Письмо-извещение
- Письмо-подтверждение
- Письмо-напоминание
- Письмо-просьба
- Письмо-запрос
- Письмо-ответ
- Письмо-претензия
- Гарантийное письмо
- Письмо-поздравление

Особенности тренинга: перед началом проведения обучения желательно предоставить по 2-3 письма каждого участника тренинга для предварительного анализа тренером

9.3. Электронная переписка: секреты успеха

Цель: научить сотрудников компании эффективному взаимодействию с партнерами, клиентами и коллегами посредством электронной деловой переписки

Программа тренинга

1. Деловая переписка как эффективный инструмент деловой коммуникации

- Возможности и ограничения письменного взаимодействия.
- Что важно учитывать при электронной переписке.
- Основные цели делового письма

2. Формирование позитивного имиджа компании/сотрудника в глазах адресата

- Время ответа на письмо
- Грамотное заполнение полей: «от кого», «кому», «тема сообщения», «копия», «скрытая копия». Работа с полями
- Работа с вложениями
- Работа с почтой при продолжительном отсутствии на рабочем месте
- Обращение к адресату и формы вежливости
- Позитивное завершение письма
- Подпись и контактная информация

3. Особенности изложения информации при электронной переписке

- Структура делового письма
- Точки внимания – смысловой треугольник
- Объем письма, оптимальный для восприятия адресата
- Логика в подачи информации
- Как написать понятный ответ на вопрос адресата

4. Стиль делового письма и факторы, влияющие на тональность делового письма

5. Виды деловых писем

- Информационное письмо
- Письмо-приглашение
- Письмо-благодарность
- Письмо-отказ
- Письмо-извинение
- Продающее письмо
- Основные отличия в написании данных писем.

6. Ответы на электронные письма

- Ответ на «агрессивное» письмо. Частые ошибки при работе с «агрессивными» письмами
- Письмо-отказ и письмо-ответ на предложение
- Письмо-ответ на обоснованную претензию
- Письмо-благодарность

9.4. Общие правила составления и оформления протокола совещаний, собраний

Программа мастер-класса:

1. Подготовка к проведению совещания
2. Цели и задачи протоколирования
3. Классификация протоколов
4. Типовые правила оформления протоколов
 - Формуляр (бланк) протокола
 - Обязательные реквизиты
 - ✓ полное наименование организации или предприятия
 - ✓ название вида документа
 - ✓ дата
 - ✓ индекс (регистрационный номер)
 - ✓ место составления
 - ✓ заголовок
 - ✓ текст
 - ✓ подписи
 - Вспомогательные реквизиты
 - ✓ наименование структурного подразделения
 - ✓ гриф утверждения
 - ✓ отметка о наличии приложений
 - ✓ место (помещение, офис) и время проведения заседания
 - ✓ фамилия и инициалы председательствующего на совещании, заседании
 - ✓ дата подписания протокола
 - ✓ способ голосования (открытое, тайное, заочное)
5. Структура протокола
 - Заголовочная часть
 - Содержательная часть
 - Оформляющая часть
 - Приложения к протоколу
6. Особенности официально-делового стиля протоколирования
7. Как выделить главное из выступления и зафиксировать решения/идеи
8. Сроки согласования и подписания протокола. Юридическая чистота документа
9. 7 составляющих результативного протокола совещания на примере интеллект-карт
10. Другие современные методы ведения протокола

9.5. Подготовка отчетов для руководителя

Цель тренинга:

- познакомить слушателей с логикой подачи информации
- научить лаконично излагать свои мысли
- научить грамотно составлять отчетные документы

Программа тренинга

1. Что хочет видеть руководитель в отчете
2. Анализ запросов руководителей по предоставлению информации
3. Выбор вида делового отчета
4. Целеполагание при создании документа
 - Форма отчета
 - Структурирование текста
 - Иерархия высказываний Минто
 - Критерии проверки документа
5. Язык и стиль написания документов
6. Преимущества использования диаграмм и алгоритм их выбора
7. Предоставление цифровых данных
8. Правила оформления отчета
9. Использование шаблонов
10. Типичны ошибки при написании отчетов

Тема 10. Делопроизводство и архивное дело

10.1. Делопроизводство компании: постановка, ведение, учет

Семинар построен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 (вводится в действие 01.07.2018) и ГОСТ Р 6.30-2003

Рекомендации по составлению документов носят универсальный характер и могут быть применены в любой сфере бизнеса, в любой организации не зависимо от ее профиля, формы собственности и штатной численности персонала

Цели семинара:

- познакомить слушателей с основными документами компании
- познакомить слушателей с требованиями к оформлению документации в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 и ГОСТ 7.0.97.2016
- дать примеры документов, необходимых при ведении хозяйственной деятельности компании
- рассказать об ответственности за неверное оформление документации

По окончании семинара участники будут знать, как следует:

- подготовить проекты документов и правильно оформить и напечатать документы;
- как организовать работу с документацией: зарегистрировать, проконтролировать сроки исполнения, формировать дела, составлять их номенклатуру и использовать ее в работе, проводить экспертизу ценности различных документов и передавать их на хранение в архив.

Программа семинара:

1. Нормативно-методические материалы, регламентирующие работу с документами

2. Основные виды документов

- Организационные документы
- Распорядительные документы
- Информационно-справочные документы

3. Основные требования к оформлению организационно-распорядительной документации

- Требования к оформлению ОРД
- Состав реквизитов ОРД
- Оформление постоянных реквизитов
- Бланки документов
- Оформление переменных реквизитов

4. Составление организационно-распорядительных документов (ОРД)

- Документы справочно-информационные
- Составление и оформление писем
- Составление и оформление актов
- Составление и оформление протоколов
- Распорядительные документы
- Организационные документы

5. Технология работы с документами

- Организация документооборота
- Регистрация документов
- Движение входящей документации
- Движение исходящей документации
- Контроль исполнения документов

6. Систематизация и хранение управленческих документов

- Номенклатура дел организации
- Формирование дел
- Контроль исполнения документов
- Подготовка документов к архивному хранению

10.2. Служба документационного обеспечения управления и организация архива на предприятии

А. Служба документационного обеспечения управления

- 1. Нормативная база современного делопроизводства и архивного дела**
 - Основные положения федеральных законов «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», «Об электронной цифровой подписи», «Об архивном деле в Российской Федерации», «О коммерческой тайне», «О персональных данных»
 - Обзор Унифицированные системы документации (УСД) Общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации (ОК ТЭСИ)
 - Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 477
 - Обзор национальных стандартов Российской Федерации в области работы с документами
- 2. Организация и перспективы развития службы ДОУ**
 - Цели, задачи и функции службы
 - Роль службы ДОУ в управления документацией и бизнес-процессами.
 - Взаимодействие с другими структурными подразделениями
 - Схемы документационно-информационного взаимодействия внутри организации. Вертикальные и горизонтальные потоки
- 3. Положение о службе ДОУ**
 - Структура, штатное расписание, должностной и численный состав службы ДОУ
 - Нормативы времени на выполнение работ
 - Должностной статус специалиста службы ДОУ в структуре организации
- 4. Задачи и функции руководителя ДОУ**
 - Распределение должностных обязанностей между сотрудниками.
 - Правила составление должностных инструкций. Делегирование полномочий.
 - Правила разработка нормативно-методических документов и положений о структурных подразделениях
- 5. Контроль за исполнение поручений и документов**
 - Виды контроля: текущий, промежуточный, итоговый
 - Отчет об исполнительской дисциплине

Б. Архив предприятия

- 6. Необходимость сохранности документов и создание архива на предприятии**
 - Место архива в организационной структуре предприятия и задачи архива
 - Основные понятия и определения
 - Нормативно-законодательная база
 - Ответственность работодателя за несоблюдение требований законодательства об обеспечении сохранности документов
 - Требования к помещению архива
 - Расчет площадей под размещение архива
 - Правила размещения документов в архиве
- 7. Систематизация документов в делопроизводстве.**
 - Признаки, по которым документы формируются в первичные комплексы – дела
 - Номенклатура дел организации и номенклатуры дел структурных подразделений организации: порядок разработки, утверждения, ведения и внесения изменений
 - Индексация дел и сроки их хранения.
 - Структура перечней
 - Порядок определения хранения дел по перечню
- 8. Экспертиза ценности документов и подготовка дел к архивному хранению.**

- Создание и организация работы экспертной комиссии.
 - Оформление результатов проведения экспертизы.
 - Оформление и описание дел.
 - Оформления обложки дела в организациях различных форм собственности
 - Составления листа-заверения
 - Составление внутренней описи дела
 - Особенности формирования и оформления личных дел
 - Процедура передачи документов на хранение в архив организации.
 - Процедура передачи документов на хранение в государственные и муниципальные архив, в том числе в случае реорганизации или ликвидации предприятия
- 9. Порядок уничтожения документов с истекшими сроками хранения.**
- Документирование процедуры уничтожения документов с истекшими сроками хранения.
 - Порядок уничтожения документов с различными сроками хранения
 - Составление акта об уничтожении дел
- 10. Обеспечение сохранности документов в архиве организации.**
- Требования по обеспечению сохранности документов
 - Проверка наличия и состояния архивных дел
 - Правила выдачи документов из архива
 - Правила изъятия документов из архива
 - Использование документов архива: правила оформления и порядок выдачи архивных справок, копий, выписок, информационных писем и других документов по различным вопросам

10.3. Архив предприятия: организация архива на предприятиях различных форм собственности

Семинар построен в соответствии с нормативными актами Российской Федерации по архивному делу. Рекомендации по созданию архива компании носят универсальный характер и могут быть применены в любой сфере бизнеса, в любой организации не зависимо от ее профиля, формы собственности и штатной численности персонала.

Семинар адресован:

- Том-менеджерам, офис-менеджерам, руководителям канцелярии, секретарям, делопроизводителям, архивариусам

Цели семинара:

- познакомить слушателей с особенностями архивной службы
- познакомить слушателей с основными требованиями, предъявляемыми к работе архива организации
- научить слушателей правильно формировать дела, номенклатуру дел и определять сроки хранения документов
- научить слушателей проводить экспертизу документации и подготавливать ее к уничтожению
- научить слушателей работать со справочно-информационными документами, выдаваемыми из архива
- рассказать об ответственности за не соблюдение правил архивного хранения документов
-

Программа семинара

1. Организация архивного хранения документов.

- Архив как подразделение в структуре организации.
- Положение об архиве организации, основные задачи, направления деятельности и функции архива.
- Нормативные правовые акты, регламентирующие работу с архивными документами. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»: толкование и применение, административная ответственность за несоблюдение правил архивного хранения документов.
- Основные правила работы архивов организаций.

2. Систематизация документов в делопроизводстве.

- Признаки, по которым документы формируются в первичные комплексы – дела.
- Номенклатура дел организации и номенклатуры дел структурных подразделений организации: порядок разработки, утверждения, ведения и внесения изменений.
 - Формы номенклатуры дел
 - Особенности составления номенклатуры дел с нуля и доработка уже имеющейся номенклатуры
- Индексация дел и сроки их хранения.
 - Структура перечней
 - Порядок определения хранения дел по перечню
 - Влияние срока хранения дел на формирование дела
 - Сроки хранения электронных документов

3. Экспертиза ценности документов и подготовка дел к архивному хранению.

- Создание и организация работы экспертной комиссии.
- Оформление результатов проведения экспертизы.
- Оформление и описание дел
 - Особенности оформления обложки дела в организациях различных форм собственности
 - Составления листа-заверения
 - Составление внутренней описи дела
 - Особенности формирования и оформления личных дел

- Процедура передачи документов на хранение в архив организации.
- 4. Порядок уничтожения документов с истекшими сроками хранения.**
 - Документирование процедуры уничтожения документов с истекшими сроками хранения.
 - Порядок уничтожения документов с различными сроками хранения
 - Составление акта об уничтожении дел
- 5. Обеспечение сохранности документов в архиве организации.**
 - Требования по обеспечению сохранности документов.
 - Проверка наличия и состояния архивных дел.
 - Правила выдачи документов из архива
 - Правила изъятия документов из архива
 - Использование документов архива: правила оформления и порядок выдачи архивных справок, копий, выписок, информационных писем и других документов по различным вопросам
- 6. Организация работы архива предприятия**
 - Место архива в организационной структуре предприятия и задачи архива
 - Основные понятия и определения
 - Ответственность работодателя за несоблюдение требований законодательства об обеспечении сохранности документов
 - Требования к помещению архива
 - Расчет площадей под размещение архива
 - Правила размещения документов в архив

Тема 11. Тренинги для женщин

11.1. Создай свой неповторимый образ

Современных стилей огромное количество, и сразу в них бывает очень сложно.

Иметь свой стиль – значит быть самим собой. Что отличает стильную девушку? Внимание к мелочам, стильная одежда, безупречный макияж, оригинальные аксессуары. И конечно цвет, создающий настроение

Программа мастер-класса

11. Имидж, стиль и первое впечатление
12. Как определить стиль в одежде, заложенный в вас природой
13. Основы индивидуального определения цветотипа внешности — цветотестирование.
14. Правила составления цветовых комбинаций
15. Стилевые направления в одежде. Правила смешения стилей и сочетаемость вещей
16. Принципы грамотного составления гардероба
17. Подбор одежды и аксессуаров для конкретных ситуаций
18. Искусство создания гармоничных ансамблей одежды и обуви
19. Базовые рекомендации для основных типов фигур (визуальная коррекция силуэта одеждой).
20. Модные тенденции

Занятия сопровождаются иллюстрациями, анализом ситуаций

В результате занятий участники:

- поймут, какой стиль одежды лучше выбрать, чтобы подчеркнуть свою индивидуальность
- определять свой цветотип (будет проведено цветотестирование)
- определять, какие цвета им подойдут, как их сочетать между собой
- поймут особенности своей фигуры
- научиться создавать гармоничные цветовые и стилистические решения для конкретных ситуаций

11.2. Основы ароматерапии и ароматерапии

Ароматерапия (в переводе с греческого) - «лечение душистыми веществами»: aroma – душистое вещество, therapia – лечение.

Этот вид терапии называют также терапией гармонии, так как она обращена не только на тело, но и на душу пациента, на его дух.

Эфирные масла оказывают воздействие на человеческие эмоции, поскольку нервы, участвующие в обонянии, напрямую связаны с лимбической системой мозга, управляющей эмоциями, и что активные компоненты эфирных масел придают им особую лечебную ценность наряду со свойственными им антисептическими, антибактериальными и противовирусными свойствами.

Программа курса

7. Базовые понятия

- Определение ароматерапии и ароматпсихологии
- Что такое базовые, эфирные масла и абсолюты
- Механизм восприятия запаха
- Действия и свойства базовых и эфирных масел. Определения качества масла
- Противопоказания
- Методы применения эфирных масел.
- Правила применения эфирных масел и дозировки

8. Методы применения эфирных масел

9. Классификация эфирных масел и их комплементарность

10. Психоэмоциональное воздействие эфирных масел на человека

- Выход из депрессии и снижение плаксивости.
- Снятие нервного напряжения и страха
- Снижение агрессивности и конфликтности
- Увеличение объема памяти. Повышение работоспособности
- Повышение самооценки. Улучшения настроения
- Другие положительные факторы воздействия

11. Ароматерапия и эстетическая косметология

- Проблемы с кожей, волосами, ногтями, морщины, подтяжка бюста и живота
- Уход за кожей лица для разного типа кожи (сухая, жирная, нормальная, смешанная), уменьшение морщин и уход за губами
- Уход за телом. Решение проблем эстетического характера (целлюлит, подтяжка бюста, живота; уход за руками, ногтями и ногами)

12. Ароматерапия и физическое здоровье

- Бронхо-лёгочная система
- Сердечно-сосудистая система
- Пищеварительная система
- Мочеполовая и эндокринная системы
- Центральная нервная система
- Иммунная система
- Опорно-двигательный аппарат
- Коррекция веса

О бизнес-консультанте

Игнатьева Елена Сергеевна бизнес-консультант, бизнес-тренер, коуч



тел. 7-926-092-61-81
7-985-247-18-38
e-mail: elena@ignatyeva.ru
www.ignatyeva.ru

Лауреат национальной премии в области протокола и этикет «За вклад в развитие делового этикета в России – 2021»

Член Национальной Ассоциации специалистов по протоколу (НАСП), Член Международного сообщества профессионалов в области протокола и этикета (ISPEP).

В настоящее время ведет работу по созданию профессионального стандарта для специалистов протокольной службы.

Бизнес-консультант по вопросам этикету, деловым коммуникациям, кросс-культуре и этнопсихологии. Ведущий специалист в области документационного обеспечения управления и архивного делопроизводства

Ведет серию вебинаров (интернет-семинары) по вопросам имиджа, этикета, психологии и делопроизводства компании.

Проводит индивидуальные коуч-сессии по личностному росту и разработки индивидуального и корпоративного имиджа.

Является преподавателем нескольких бизнес-школ в рамках программы MBA («Русская школа управления», «Moscow Business School», «Бизнес школа SRC», РАНХиГС и др.) Ведущий тренер «Школы помощника руководителя», консультант Агентства «Деловой протокол», преподаватель корпоративного университета «Газпром».

Автор электронных учебных курсов «Деловая этика» и «Деловой этикет» («Competentum»), «Основы делового этикета» (МВА, «Классическая школа бизнеса»), «Внешний имидж делового человека. Правила составления и типичные ошибки», «Деловой протокол для главного бухгалтера» (БСС Главбух), «Делопроизводство компании: постановка, ведение, учет», «Кадровое делопроизводство с нуля» (компания «Ардис»).

Участник телевизионных программ, посвященных вопросам этики, этикета и межличностного общения («ТНТ», «Столица», «НТВ+», «Звезда» и др.)

Имеет более 70 публикаций в деловой прессе. Является автором тематических журналов «Справочник секретаря и офис-менеджера» (Москва), «Я - Номер Один» (Воронеж), «Пульт управления» (Корпоративная газета РЖД), «Делопроизводство и документооборот на предприятии» (Москва).

Постоянный спикер форумов «Служба протокола», Global Protocol Summit, «Форум ассистентов руководителей высшего состава».

Автор книг: «Ювелирный бизнес. Деловой этикет», на примере 10 стран» (издательство «6 карат», Москва), «Международный бизнес-этикет» (издательство «Вече», Москва), «Международный деловой этикет на примере 22 стран» (издательство «Эксмо»), «Управление стрессом в условиях многозадачности, или как не сгореть на работе» (издательство «РШУ»).

Консалтинговой и тренинговой деятельности предшествовал 25-летний опыт административно-управленческой работы в государственных и коммерческих компаниях Москвы, в том числе в сфере Минатома и Авиапрома. В прошлом заместитель генерального директора компании – официального дистрибьютора «ExxonMobil Aviation Lubricants» в России.

В период с 2002 по 2007 гг. возглавляла компанию по поставкам авиа ГСМ (дистрибьютор компании NYCO г., Франция) на суда гражданской авиации, которая в 2007г. была номинирована на Международную премию «Лидер экономического развития России».

Базовые программы тренингов и семинаров:

- Эффективное деловое общение. Особенности делового этикета 20 стран мира
- Кросс-культурные коммуникации и культурный интеллект
- Современный бизнес-этикет от «А» до «Я»
- Мастерство телефонного общения и телефонный этикет
- Цифровой этикет и цифровая репутация
- Этикет делового общения и переговоров
- Психология делового общения
- Профессиональный помощник (секретарь) руководителя и секретарь-референт
- Эффективные коммуникации в работе менеджера
- Стресс-менеджмент как фактор личной эффективности
- Эмоциональная компетентность
- Управление конфликтами
- Основы целеполагания и тайм-менеджмент
- Нетворкинг – как инструмент расширения деловых контактов
- Эффективная самопрезентация
- Развитие навыков уверенности в себе
- Бизнес-презентация как элемент PR-сопровождения бизнес-проектов
- Современные методы оценки персонала
- Практическая характерология – визуальная диагностика человека
- Основы деловой переписки
- Эффективная деловая электронная переписка: секреты успеха
- Делопроизводство компании: постановка, ведение, учет
- Архивное делопроизводство
- Разработка новых программ по запросу Заказчика

Членство в различных организациях:

- Национальная ассоциация специалистов по протоколу (НАСП)
- Международная Независимая Ассоциация Имиджмейкеров (ИИМ)
- Международное сообщество профессионалов в области протокола и этикета (ISPEP)
- HR-ассоциация (Ассоциация специалистов по персоналу)
- Клуб бизнес-тренеров
- Сообщество менеджеров России
- Российская Ассоциация по Связям с Обществом

Базовое образование:

- Московский авиационный институт (технический университет)
- факультет «Экономики и менеджмента», специальность «Экономика и организация НИОКР»

Дополнительное образование:

- Московский институт профессиональной переподготовки и повышения квалификации педагогов – «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»
- Столичный центр подготовки кадров - «Цифровой этикет»
- Европейская школа тренеров Queen Media – «Бизнес-тренер»
- Институт графоанализа Инессы Гольдберг (Израиль) – «Графологический анализ почерка»
- Институт практической психологии «ЭРА» - «Введение в арт-терапию»
- Высшая Школа Экономики – «Организационное поведение», «Социальная психология»
- Московский государственный университет им. Ломоносова – «Язык и кросс-культурные коммуникации»
- Институт развития дополнительного профессионального образования – «Международный протокол и этикет», «Кросс-культурные коммуникации»
- Летняя школа кадровика – «Кадровое делопроизводство», «Аудит кадровых документов»,
- ООО «Системы эффективных технологий» - «Инструменты скрытой оценки персонала»
- Институт развития личности – «Психология индивидуального имиджа», «Практикум по НЛП», «Психогенеалогия, Технология изменения жизненного сценария»
- Русская школа коучинга «Восток-Запад» - Коуч-практик

- Центральный институт повышения квалификации, программа – «Имиджология»
- ГАСИС – программа «Социология и психология»
- Московский институт экономики, статистики и информатики – «Управление предприятием малого бизнеса», «Правовое регулирование инновационной деятельности и защита интеллектуальной собственности»

Среди клиентов:

- | | |
|--|---|
| – ОАО «АК БАРС Банк» | – Институт Профессионалов Рекламно-Сувенирного Бизнеса (IPSA) |
| – ООО «Русская инвестиционная группа» | – Холдинг «Евроцемент» |
| – Фонд «Газпромипотека» | – ООО «Микрологистика» |
| – ЗАО «Кубаньжелдормаш» | – Поволжское отделение Сбербанка РФ |
| – ОАО «Печоранефть» | – ОАО «Мобильные телесистемы» |
| – Компания «Стройсервис» | – ОАО «РЖД» |
| – ЗАО «Техэнергопроект» | – ОАО «Мосгаз» |
| – ЗАО «Росэксимбанк» | – ОАО Сбербанк РФ |
| – ООО «Метинвест холдинг» | – ОАО «Северная пригородная компания» |
| – ОАО «Авиационные линии Кубани» | – Группа компаний «Аривист» |
| – ОАО «Компания «Сухой» | – ОАО «ФСК ЕЭС» |
| – ОАО «Вертолеты России» | – Магнитогорский металлургический комбинат |
| – ОАО «Челябинский трубопрокатный завод» | – ОАО «Мираторг» |
| – ЗАО «ВТК «Камаз» | – ОАО «Татнефть» |
| – ООО «Стройтэкс» | – ПАО «Сибур холдинг» |
| – ОАО «Новая перевозочная компания» | – ПАО «Ростелеком» |
| – Мэрия г.Архангельска | – «Группа ГАЗ» |
| – ООО "Газпром трансгаз Югорск" | – Томская торгово-промышленная палата |
| – СП ООО «Сахалин Шельф Сервис» | – Вологодская торгово-промышленная палата |
| – ООО «Нортех Инжиниринг» | – И многие другие компании |
| – ООО УК "Металлоинвест" | |

География тренингово-консалтинговой деятельности:

В настоящее время география работы включает в себя следующие страны: Россия, Эстония, Украина, Казахстан, Болгария.