

## ПРОГРАММА СЕМИНАРА

### Светский этикет в бизнес-среде

#### Семинар адресован:

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

#### Цели семинара:

- ◆ Улучшение качества делового общения
- ◆ Повышение имиджа компании

**Продолжительность:** 16-24 академических часов

#### Содержание семинара:

- 1. Основные принципы этикета. Главные отличительные признаки между светским и деловым этикетами.**
- 2. Внешность делового человека**
  - Требования к одежде и внешности делового человека
  - Женская деловая одежда: фасон, цвет, эстетические требования
  - Мужская деловая одежда: правила подбора рубашки, костюма, галстука
  - Аксессуары и украшения в деловом стиле
  - Прическа, парфюмерия, косметика
  - Что разрешено и что запрещено для деловых женщин и мужчин
- 3. Этика в пластике.**
  - Правильная осанка и походка
  - Несколько правил как красиво сидеть
  - Жесты – и их значение
  - Межличностное пространство
- 4. Знакомства и представления**
  - Правила представления в обществе
  - Представления на работе
  - Если вы представляетесь сами
- 5. Приветствия**
  - Порядок представления
  - Формы представлений
- 6. Визитная карточка**
  - Виды визитных карточек
  - Внешний вид
  - Правила вручения карточек
- 7. Извинения**
  - Умение приносить извинения
  - Как не следует извиняться
- 8. Compliments**
  - Умение делать комплименты
  - Различия комплиментов женщинам и мужчинам
  - Умение принимать комплименты
- 9. Речевой этикет**
  - Правила ведения беседы
  - Возможные проблемы беседы
  - Как закончить беседу
- 10. Этикет в общении по телефону**
  - Виды телефонных разговоров
  - Правила разговора по телефону
  - Эффективное использование голоса
  - Советы и «маленькие хитрости» телефонного этикета
  - Как лучше сказать?

#### **11. Этикет в Интернете (Сетикет)**

- Правила составления электронных сообщений
- Использование смайлов
- Различия между электронной почтой и другими средствами связи

#### **12. Поведение в общественных местах, на улице, в транспорте**

#### **13. Правила рассадки в автомобиле**

- Если за рулем ваш водитель
- Если за рулем Вы
- Как правильно сесть и выйти из автомобиля

#### **14. О курении**

- Правила взаимной вежливости между курящими и некурящими

#### **15. Поведение в ресторане и кафе**

- Как выбрать место в ресторане
- Как правильно сделать заказ
- Оплата счета
- Чаевые

#### **16. Как вести себя в театре**

- Вход в театр, вернисаж
- Правила поведения в гардеробе
- Вход в зрительный зал
- Опоздание на представление
- Что делать в антракте
- Если представление не нравится

#### **17. Гостевой этикет**

- Виды приемов
- Дресс-код для различных видов приема
- Приглашение на прием
- Рассаживание гостей
- Правила поведения за столом
- Как правильно есть различные блюда
- Правила приема и провожание гостей

#### **18. Столовый и ресторанный этикет**

- Столовое белье
- Столовая посуда
- Столовое стекло
- Сервировка стола

#### **19. Как подносить и принимать подарки. Правила выбора подарков**

- Выбор подарка
- Стоимость подарка
- Основные правила при дарении подарка
- Особенности преподношения цветов.

#### **20. Культура денежных отношений**

- Если заняли вы...
- Если заняли у вас...

#### **Дизайн семинара-тренинга:**

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

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

Программа может быть изменена под требования Клиента