

КАРТА ТРЕНИНГОВ ПО ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

PUZZLE Group

всё сложится!

СОДЕРЖАНИЕ

Деловая коммуникация: кого, чему и зачем обучать	3
Эффективные коммуникации и влияние	4
Контроль над конфликтом	5
Эффективные встречи и коммуникации	6
Деловой этикет и правила коммуникации	7
Эффективное общение	9
Кросс-функциональное взаимодействие	10
Эффективная деловая переписка	11
Наши направления тренингов	12
О команде PUZZLE Group	13
Контакты	14



ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ



Деловая коммуникация - это первый навык, необходимый сотрудникам всех уровней в любой организации. С помощью него развиваются и завязываются бизнес-отношения, осуществляются продажи услуг и товаров, передается информация, просьбы, благодарности, поздравления.

Незнание правил делового общения создает непонимание между людьми, вызывает конфликты, усложняет путь к цели.

К навыкам деловой коммуникации относят навык проведения встреч и совещаний, навык ведения деловой переписки, навык кросс-функционального взаимодействия, навык общения с собеседниками разных типов, навык предоставления и получения обратной связи и другие.

Все они помогают достигать взаимопонимания между отдельными людьми, подразделениями и компаниями.

Кого учим

Сотрудники отделов продаж, клиентских, сервисных служб. Сотрудники, ведущие документооборот с клиентами, сотрудники тех. поддержки, а также все сотрудники, ведущие письменную и устную коммуникацию. Сотрудники, в чьи обязанности входит общение с людьми.

Чему учим

Главная цель тренингов в данной области - повысить навыки делового письменного и устного взаимодействия, научить четко и аргументированно выражать свои мысли, развить навыки влияния и убеждения, помочь участникам достигать больших результатов при взаимодействии друг с другом.

Результат

В ходе тренинга участники освоят правила ведения устной и письменной деловой коммуникации, разберут особенности восприятия и воспроизведения информации разных типов собеседников, инструменты убеждения и донесения нужной информации оппоненту, техники предоставления обратной связи, научатся писать деловые письма.

ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ВЛИЯНИЕ

Тренинг содержит основные инструменты и понятия, техники и базовые упражнения, направленные на повышение коммуникативного уровня участников и улучшение кросс-функциональных коммуникаций.

Цели: повышение уровня бизнес-коммуникаций, в том числе при кросс-функциональном взаимодействии, а также передача инструментов влияния и эффективного общения.

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Основы эффективного бизнес-общения	<ul style="list-style-type: none"> • Базовые принципы и основы эффективной коммуникации • Каналы коммуникации и их характеристики • Модель коммуникации «Айсберг» П.Вацлавика. Причины сбоев коммуникации
Влияние через структуру. Подготовка к деловому и общению	<ul style="list-style-type: none"> • Целеполагание как фундамент результата общения • Правило подготовки к деловому общению «ЗаКОН» • Структура информационного сообщения • Выбор роли для общения
Влияние в диалоге. Эффективное восприятие и передача информации	<ul style="list-style-type: none"> • Активное слушание: алгоритм «ПАУК» • Модель «4х ушей» и «4х языков» Ш.Фон Туна • Структура информационного сообщения • Вовлечение в диалог собеседника • Перехват инициативы, этичное перебивание собеседника
Индивидуальные особенности собеседника. Типология личности	<ul style="list-style-type: none"> • Типология личности в коммуникации • Коммуникативные стили разных поведенческих типов • Учет особенностей коммуникации с каждым из типов • Стратегия подбора аргументов для каждого типа
Общение, не нарушающее границы. Работа с эмоциями в коммуникациях	<ul style="list-style-type: none"> • Принципы ассертивного общения • Технологии «Я-высказывания». Принципы выражения эмоций • Ассертивный отказ, ассертивная просьба • Работа с эмоциями, снижение напряженности

Результат:

- ✓ Участники понимают основы эффективной коммуникации, осознают причинно-следственные связи возникновения коммуникационных сбоев. Умеют разделять компоненты общения на рациональные и эмоциональные
- ✓ Участники научились планировать и готовиться к встречам и кросс-функциональным коммуникациям, используют верную структуру сообщений, понимают в какой роли необходимо коммуницировать в конкретной ситуации
- ✓ Участники освоили приемы активного слушания при коммуникации. Умеют раскладывать входящее и исходящее сообщение на «4 уха/языка» и определять/закладывать возможные разные смыслы сообщений
- ✓ Участники умеют вовлекать собеседника в диалог, перехватывать инициативу и этично перебивать собеседника в общении
- ✓ Участники умеют определять тип собеседника, выстраивать коммуникацию и влиять на него.
- ✓ Участники понимают принципы общения, не нарушающего собственные и чужие границы, умеют выразить недовольство ассертивно, умеют просить и отказывать, не разрушая отношения

Прохождение тренинга «Эффективные коммуникации» повышает общий уровень и культуру общения, улучшая межличностное и кросс-функциональное взаимодействие. Руководители, прошедшие данный тренинг, отмечают, что освоение инструментов курса и применение их на практике, положительно влияет на имидж в глазах коллег и собеседников, усиливает кросс-функциональное общение и помогает решать возникающие трудности в общении с коллегами.

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

КОНТРОЛЬ НАД КОНФЛИКТОМ

Цель: повысить у сотрудников уровень навыков взаимодействия в ситуации конфликта, сформировать умение управлять собой в стрессовых ситуациях.

Для кого: для сотрудников всех уровней.

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Анатомия конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • Психофизиологическая природа конфликта. Причины вступления человека в конфликт • Стратегии поведения в конфликте К. Томаса. Особенности личностной предрасположенности к конфликту • Взаимодействие с людьми с разными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях
Управление конфликтом	<ul style="list-style-type: none"> • Определение предпосылок и причин конфликтной ситуации: первые симптомы напряженности • Эффективный алгоритм разрешения конфликта с учетом мнения и состояния оппонента. Выход на результат «выигрыш-выигрыш» • Реакция на негатив оппонента. Как погасить яркую агрессивную реакцию собеседника
Предупреждение конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • Ошибки коммуникации: слова и действия, провоцирующие оппонента на агрессию • Модель 4-х ушей Шульца Фон Туна, позволяющая понять суть позиции собеседника и дать конструктивную реакцию • Техника «я-высказывание» как инструмент асертивного неконфликтного предоставления обратной связи
Эффективное управление собой	<ul style="list-style-type: none"> • Диагностика собственного эмоционального состояния • Определение у себя наличия стресса. Признаки и симптомы эмоционального напряжения • Удержание эмоционального равновесия в конфликте и другой стрессовой ситуации • Амортизация своего состояния после стрессовой ситуации • Экспресс-техники

Результат:

- ✓ Участники понимают причины и мотивы вступления оппонента в конфликт, выстраивают конструктивную линию поведения
- ✓ Участники умеют диагностировать наличие конфликтной напряженности и предупреждать конфликт
- ✓ Участники умеют управлять агрессией оппонента и выводить взаимодействие на контролируемый уровень
- ✓ Участники умеют диагностировать у себя стрессовые состояния и управлять ими
- ✓ Участники владеют способами регуляции своих эмоций вовремя и после ситуации сильного стресса

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

ЭФФЕКТИВНЫЕ ВСТРЕЧИ И КОММУНИКАЦИЯ

Цель: повысить у сотрудников уровень навыков подготовки и проведения различных видов встреч.

Для кого: для сотрудников, проводящих встречи.

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Встреча как вид деловой коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> • Определение необходимости и цели встречи • Виды и формы проведения встречи. Выбор вида и формы в зависимости от цели встречи • Понятие фасилитированной встречи. Отличие фасилитируемой встречи от обычной
Подготовка к проведению встречи	<ul style="list-style-type: none"> • 7 пунктов подготовки встречи: цель, продукт, участники и их роли, процесс, подготовка информации, место, подводные камни • Планирование повестки для группового обсуждения • Эффективная структура встречи
Проведение встречи	<ul style="list-style-type: none"> • Определение и принятие правил работы на встрече • Основные этапы встречи: открытие, проблематизация, поиск идей и решений, план действий и договоренности, закрытие • Инструменты, используемые на каждом этапе встречи • Способы принятия командного решения. Голосование • Особенности проведения дистанционных встреч
Способы повышения эффективности встречи	<ul style="list-style-type: none"> • Инструменты «включения» участников в работу • Способы повышения креативности идей и решений • Создание условий для эффективной встречи: правильное размещение участников в пространстве; необходимое освещение • Подготовка материалов и технических средств; и др.
Работа со сложными ситуациями и участниками	<ul style="list-style-type: none"> • Действия в сложных ситуациях: кто-то из участников опаздывает, время встречи сократилось и др. • Типы сложных участников на встрече • Взаимодействие со сложными участниками
Практика разработки сценария и проведения встречи	<ul style="list-style-type: none"> • Практическое задание «Проектировка и проведение встречи»: проектировка сценария встречи под задачу; проработка блока встречи; проведение фрагмента встречи; видео-анализ выступлений участников

Результат:

- ✓ Участники знают, какие есть виды и формы встреч. Осознают необходимость фасилитации встреч
- ✓ Знают, как правильно подготовиться ко встрече. Понимают важность составления повестки встречи
- ✓ Знают, какие правила необходимо инициировать на встрече
- ✓ Умеют составлять сценарии встречи в зависимости от ее цели и вида
- ✓ Владеют инструментами работы на каждом этапе встречи, а также способами принятия командного решения
- ✓ Знакомы с особенностями проведения дистанционных встреч
- ✓ Умеют создавать необходимые условия для проведения эффективной встречи
- ✓ Знают, как поступать в нестандартных ситуациях на встрече и работать со сложными участниками
- ✓ Отработали полученные знания на практике, разобрали видео своих выступлений

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ

Цели тренинга:

- Повысить компетентность участников в вопросах современного делового этикета
- Сформировать понимание стандартов делового этикета и осознанную необходимость им следовать
- Улучшить качество внутреннего и внешнего делового взаимодействия

Продолжительность: 8-16 часов

Основы делового этикета. Принципы поведения, принятые в деловом мире	<ul style="list-style-type: none"> • Значение этикета в бизнесе. Задачи этикета в бизнесе. Этикет и имидж компании. Мозаика корпоративного имиджа • Манеры и принципы. Главные принципы этикета • Приоритетность в этикете
Искусство управления первым впечатлением	<ul style="list-style-type: none"> • Приветствие и представление: кто первый? Рукопожатия. Визитная карточка. Обращение • Мужчина-женщина в этикете • Общение с клиентами, с коллегами, с руководителями и подчиненными. Субординация • Виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность
Речевой этикет	<ul style="list-style-type: none"> • Культура речи. Требования к правильной речи • Этикет в деловой речи: можно и нельзя. Речевые стандарты • Пригодные и непригодные фразы в деловом общении • Compliment • Политкорректность. Дипломатия: отстоять свое вежливо и неконфликтно
Основы деловых коммуникаций, в том числе телефонных и письменных	<ul style="list-style-type: none"> • Телефонный этикет. Стандарты делового телефонного общения • Правила хорошего тона в деловой переписке • Искусство ведения беседы. Поиск темы. Запретные темы. Как вежливо отвечать на вопросы • Как деликатно сказать «нет» • Правила общения и поведения в офисе. Формы делового общения • Межличностное пространство в коммуникациях
Внешность и манеры. Формально-деловой дресс-код	<ul style="list-style-type: none"> • Деловой гардероб мужчины и женщины. «Да» и «нет» во внешнем виде. Основные ошибки во внешнем виде • Разные уровни делового дресс-кода. Принципы применения коэффициента консервативности дресс-кода • Правила формально-делового дресс-кода. Прическа, маникюр, украшения деловой женщины. Обувь, аксессуары, верхняя одежда мужчины • Манера держаться: невербальные особенности поведения (мимика, жесты, позы, походка, осанка)
Гостевой этикет	<ul style="list-style-type: none"> • Гостевой этикет: Как вести себя хозяину. Как принято вести себя в своем кабинете, принимая гостей, клиентов, партнеров • Поведение гостей. Что значит – быть хорошим гостем? • Основы офисного гостеприимства • Искусство дарить подарки. Искусство принимать подарки • Правила поведения на корпоративных мероприятиях • Культура поведения за столом – важнейший показатель общей культуры человека. Банкеты, фуршеты, шведский стол и пр. Как использовать посуду и предметы сервировки. Часто встречающиеся ошибки поведения за столом

Результат:

- ✓ Участники осознают важность этикета в профессиональной жизни. Участники понимают, что этикет – это сочетание манер и принципов. Участники обсудили принципы этикета. Участники понимают, что различные ситуации регламентируются разными видами этикета. Понимают, что значит приоритетность в этикете
- ✓ Участники освоили все основные правила разных видов этикета. Участники анализировали кейсы и решали задачи, понимают роль контекста. Умеют быстро принимать решение в том или ином контексте
- ✓ Участники понимают основные правила речевого этикета. Осознают, как влияет речевой этикет на имидж и статус
- ✓ Участники хорошо понимают правила и стандарты делового этикета. Участники отработали практические инструменты коммуникации в разных ситуациях
- ✓ Участники хорошо понимают отличие делового стиля в одежде от других стилей. Участники понимают, из чего складывается уровень строгости одежды в разных деловых ситуациях. Участники знают, как можно подчеркнуть статус
- ✓ Участники знают правила гостевого этикета и понимают, как вести себя с обеих сторон. Участники осознают все правила поведения на корпоративных мероприятиях. Участники кратко рассмотрели вопросы столового этикета

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

(КАК ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ КРАТКО, ЯСНО И УБЕДИТЕЛЬНО)

Цель: дать участникам инструменты и навыки эффективного донесения бизнес-мыслей в устной и письменной коммуникации (обращениях, выступлениях, распоряжениях и отчётах)

Для кого: для руководителей и специалистов любой сферы деятельности

Продолжительность: 16 часов (2 дня разом или 1+1 день с перерывом на 2 недели)

Основные принципы системного мышления	<ul style="list-style-type: none"> • Критерии оценки качества делового сообщения в XXI веке • Основные принципы формирования структуры кратких, ясных и убедительных обращений (на примерах из бизнеса) • Разница в восприятии делового сообщения у разных типов аудитории: сотрудники, партнёры, журналисты, первые лица компаний
Логический анализ материалов при подготовке	<ul style="list-style-type: none"> • Особенности формирования структуры и отбора фактического материала под разные цели обращения: выполнение задачи, нахождение решения, выделение полномочий/ресурсов, формирование мнения • Логическая карта как инструмент для сбора и анализ фактов и материалов для наполнения структуры сообщения
Убедительность делового сообщения	<ul style="list-style-type: none"> • Принцип «обратной развёртки» сценария сообщения при его подготовке • Типовые сценарии структуры обращения под разные задачи и принципы формирования своих шаблонов • Метафоры и сравнения как средства выразительности в сообщении
Ясность делового сообщения	<ul style="list-style-type: none"> • Пирамида Минто как инструмент формирования ясности обращения • Структура ТАП (тезис-аргумент-подтверждение) как основной инструмент создания убедительности обращения • Способы критической проверки убедительности и ясности сообщения
Краткость делового сообщения	<ul style="list-style-type: none"> • Принцип «бритвы Оккама»: как убрать лишнее из своего обращения • Разница между устными и письменными вариантами обращения: что учесть • Чего избегать для того, чтобы обращение было кратким, ясным и убедительным

Результат (прошедшие тренинг сотрудники и руководители):

- ✓ Будут эффективнее собирать данные для формирования устного или письменного обращения
- ✓ Повысят результативность выполнения своих распоряжений и поставленных своим сотрудникам задач
- ✓ Повысят скорость и надёжность внутренней коммуникации
- ✓ Смогут более качественно готовиться к своим выступлениям перед разными аудиториями
- ✓ Смогут излагать свои мысли в устной или письменной форме кратко, ясно и убедительно

КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Часто функциональные департаменты ведут себя как отдельные государства и взаимодействие между ними значительно затруднено, а иногда доходит и до открытого противостояния. Задачи отдельных подразделений могут выполняться в ущерб общей эффективности компании. Как убедить участников выстраивать партнёрские отношения с другими подразделениями? Этот вопрос важен и требует ответа

Цели: научить создавать и поддерживать конструктивную рабочую атмосферу между функциями, а также действовать, учитывая цели компании и взаимозависимость функций в ней

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Базовые определения	<ul style="list-style-type: none"> • Определение эффективности • Деловая игра «Заработайте как можно больше!» • Осознанное поведение и мой круг влияния
Концепция заинтересованных сторон	<ul style="list-style-type: none"> • Потребности заинтересованных сторон • Цели подразделения • Стратегия Win-Win • 6 парадигм взаимодействия с другими • Прояснение предназначения Вашей команды • Для какой работы нас наняли? • Кто мои потребители? • Вклад Вашей команды в экономическую модель компании
Доверие как экономическая категория	<ul style="list-style-type: none"> • Влияние доверия на скорость бизнес-процессов • Эмоциональный банковский счёт • Что делать для повышения доверия: вклады и снятия
Как улучшить кроссфункциональное взаимодействие	<ul style="list-style-type: none"> • Показатель активной лояльности внутренних клиентов • Что мешает нам работать? • Генерация идей по улучшению кросс-функциональных взаимодействий
Деловая игра «Ангар-17»	<ul style="list-style-type: none"> • В данной игре моделируется взаимодействие нескольких функциональных отделов (склада, конструкторского бюро, строительно-монтажного) одной компании в проекте по постройке ангара для корпоративного самолёта • Участники распределяются в соответствии с организационной структурой, вживаются в роль своего отдела, распределяют функции внутри отдела. Отделы получают набор ресурсов, необходимых для выполнения задания

Результат:

- ✓ Участники способны к построению в команде эффективных отношений взаимовыгодного сотрудничества на основе философии "выиграл-выиграл"
- ✓ Участники способны создавать атмосферу открытого конструктивного общения в коллективе
- ✓ Участники сформировали парадигму «коммерческого мышления» - системной ориентированности на получение долгосрочных результатов
- ✓ Участники способны прогнозировать, выявлять, прояснять и подтверждать потребности "внутренних клиентов"
- ✓ Участники осознали факторы, снижающие эффективность кроссфункционального взаимодействия
- ✓ Участники способны работать в команде, поддерживая атмосферу сотрудничества и достигая реальных результатов
- ✓ Участники знают, что делать для построения отношений доверия и увеличения социального капитала компании
- ✓ Сближение сотрудников компании за счет участия в активном совместном взаимодействии в необычном формате – это микс увлекательной игры, интерактивного тренинга и просмотра мотивирующих видеофильмов в неформальной атмосфере

*Программа тренинга носит предварительный характер и может быть скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

ЭФФЕКТИВНАЯ ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Цели: научить участников грамотно составлять основные деловые документы: деловые письма, отчёты, предложения и др.

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Базовые определения	<ul style="list-style-type: none">• Определение понятия «деловое письмо»• Особенности деловой переписки как инструмента общения• Модель передачи информации и причины искажений• Преимущества и недостатки деловой переписки как способа передачи информации
Написание делового письма: структура	<ul style="list-style-type: none">• Основные разновидности деловых писем• Подготовка к написанию документа• Шаги по созданию письма• Цель документа: желаемая реакция адресата• Польза для адресата• Структурирование материала• Структура документа и иерархия в структуре• Пирамида Минто• Использование шаблонов• Анализ структуры письма, написанного другим автором• Метод ответов на вопросы адресата• Альтернативные методы структурирования документов: методология Эдварда де Боно «6 Шляп мышления»
Визуальное оформление письма	<ul style="list-style-type: none">• Корпоративный стандарт• Форматирование делового письма• Выбор шрифта, оформление списков и других элементов
Работа с содержанием письма	<ul style="list-style-type: none">• Масштабирование содержания• Упрощение письма• Типичные ошибки• Лингвистический анализ текста• Характеристики делового стиля• Система проверки письма• Оптимизация документа

Результат:

- ✓ Участники усвоили правила составления деловых писем
- ✓ Участники способны собирать и эффективно структурировать информацию для составления документа
- ✓ Участники понимают принципы грамотной разработки основных документов в организации
- ✓ Участники способны использовать различные методы убеждения «читателя»
- ✓ Участники умеют эффективно работать с входящей информацией
- ✓ Участники способны качественно анализировать деловую документацию
- ✓ Участники способны выражать свои мысли ясно, кратко и доступно

Программа направлена на повышение квалификации сотрудников, которым по роду занятий важно уметь грамотно осуществлять деловую коммуникацию в письменном формате

*Программа тренинга носит предварительный характер и может быть скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

НАШИ НАПРАВЛЕНИЯ ТРЕНИНГОВ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ НАВЫКИ

ЛИДЕРСТВО

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

РАЗВИТИЕ ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА

РАЗВИТИЕ ТРЕНЕРОВ И HR-СПЕЦИАЛИСТОВ

ПЕРСОНАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ

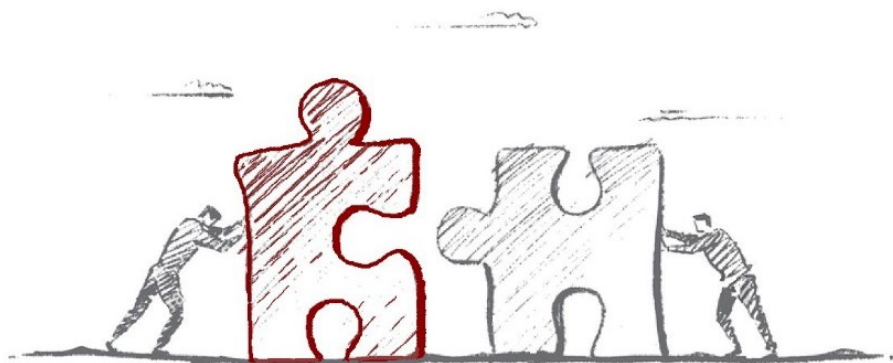
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ

AGILE



О КОМАНДЕ PUZZLE GROUP

Пазл – это картина из деталей, собранных в правильном порядке. Детали похожи по форме, но разные по содержанию. Каждый элемент имеет свое место и смысл.

Мы ищем недостающие детали, подходя к выполнению поставленной клиентом задачи, чтобы в итоге получить идеальный результат.

01

Погружаемся в бизнес заказчика

Мы внимательно изучаем текущую ситуацию партнера, узнаем, с какими сложностями сталкиваются участники тренинга, тонкости, специфику бизнеса и типичные кейсы заказчика.

02

Работаем на результат

При разработке программы обучения мы исходим из стоимостного мышления. Это значит, что каждая минута работает на цель заказчика. Наши программы всегда наполнены эффективными проверенными инструментами и технологиями.

03

Обучаем профессионально и с душой

Мы подбираем тренера под аудиторию, специфику бизнеса и пожелания заказчика. Наши опытные тренеры проводят вовлекающее обучение, где практическая отработка занимает не менее 70% времени.

04

Оформляем качественные материалы

Мы создаем современные слайды и стильные раздаточные материалы, которые способствуют усвоению информации. Все материалы оформляются так, чтобы ими было удобно и приятно пользоваться.

05

Реализуем программы полного цикла

Мы проводим предтренинговую диагностику, выстраиваем целостную программу обучения, организуем посттренинговую поддержку и межмодульную практику для гарантированного изменения поведения участников.

КОНТАКТЫ

115035, г. Москва,
Садовническая ул. д.54, стр.2, 4 этаж

8 (495) 011-03-43

info@pz-tr.ru

www.pzgroup.ru



ВСЁ СЛОЖИТСЯ