

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.