

# ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ПРИ УДАЛЕННОЙ РАБОТЕ

**Цель:** повысить уровень коммуникации в почтовой переписке и в мессенджерах; научить как общаться в чатах и разобраться сколько их нужно команде; изучить правила и эффективные методологию проведения онлайн-встреч

**Для кого:** сотрудники разного уровня

**Каждый модуль включает:**

- тренинг на интерактивной платформе по видеосвязи с практическими заданиями, продолжительность тренингового блока – 1,5 часа
- задания для самостоятельного выполнения, которые разбираются в начале следующего модуля

**Формат:** 6 сессии по 1,5-2 часа

<b>1 модуль</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Преимущества и недостатки переписки как способа коммуникации</li><li>• Три уровня целей письма: информирование, эмоциональное влияние, побуждение</li><li>• Восприятие информации в сообщении адресатом: почему читают "по диагонали" и что с этим делать</li><li>• Принцип "Пирамиды Минто" для эффективной передачи информации</li><li>• Что такое главная мысль сообщения. Формулирование сообщения от главной мысли</li><li>• Распределение информации в сообщении. Работа с вложениями и приложениями</li><li>• Универсальная структура письма: введение, основная часть, резюме, завершение и ее модификации и тренды</li><li>• Структурирование информации при пересылке</li></ul>
<b>Главное про письменные коммуникации в мессенджерах, письмах и чатах</b>	
<b>2 модуль</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Я-подход" и "Вы-подход" в подаче информации. Формулирование сообщений с учётом интересов адресата</li><li>• Основные этикетные правила переписки в письмах: приветствие, формулирование просьб, автоподпись</li><li>• Основные этикетные правила в мессенджерах: приветствие, переход к сути, формулирование просьб, использование звуковых сообщений, завершение диалога</li><li>• Тема письма: правила составления</li><li>• Рекомендации по использованию полей «кому» и «копия», срокам ответа в письмах и мессенджерах</li></ul>
<b>Правила и этикет переписки в мессенджерах и письмах</b>	
<b>3 модуль</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Виды рабочих чатов и их задачи: информационные каналы, группы по проектам и подразделениям, чаты для болтовни</li><li>• Как решить, нужен ли еще один чат: анализ участников и задач</li><li>• Что делать с «флудом» в рабочих чатах: рекомендуемые правила и способы их поддержания</li><li>• Режим коммуникаций: время дня для переписки, сроки реакции</li><li>• Рекомендуемые правила для информационного канала. Правила составления информационных сообщений</li><li>• Правила ведения дискуссий в группе проекта/подразделения</li><li>• Рекомендуемые настройки уведомлений и звука</li></ul>
<b>Групповые чаты</b>	

---

**4 модуль****Официальный и  
неформально-деловой  
стили переписки**

- Отличия официального, бытового и неформально-делового стилей
- Стил, лексика и этикет переписки: как найти баланс между формальным и неформальным для внутренней и внешней переписки
- Распространенные ошибки стилия письма
- Использование лаконичного неформального делового стилия. Основные точки внимания для «перевода» официального стилия в неформально-деловой
- Лексика и построение предложений в официальном стилие. Как не скатиться в «канцелярит»

---

**5 модуль****Сложные случаи  
письменной  
коммуникации**

- Сообщение конструктивного отказа: структура изложения
- Правила сообщения конструктивного отказа: как говорить о причине, какую альтернативу предлагать и как её подавать
- Сообщение плохой новости: как сохранить доверие адресата к себе, когда вы вынуждены признать проблемы в своей зоне ответственности. Структура и правила

---

**6 модуль****Проведение онлайн-  
встреч по видеосвязи**

- Общие правила подготовки в видеосвязи
  - Ключевые отличия удаленного совещания от очного. Вызовы для участника, организатора и ведущего
  - Правила для ведущего. Рекомендуемые технические настройки
  - Чек-лист подготовки совещания по видеосвязи
  - Доклад на совещании по видеосвязи: правила подготовки и рекомендуемая структура
- 

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