INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Основные правила делового общения. Современный этикет в организации

Программа

1 день

Общепринятые нормы культуры в деловом мире

- Деловой этикет, его основные принципы. Противоречия и закономерности
- Виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность
- Технология эффективного установления контакта
- Правила приветствия, представления, знакомства, обращение
- Рукопожатие и его виды
- Визитная карточка, ее основные функции

Практикум: Кейс «Приветствие, представление»; «Пожмем друг другу руки»; «Вручение визитки»

- Субординация, взаимоотношения между сотрудниками
- Особенности общения «мужчина-женщина»
- Подарки, цветы, сувениры, их роль в деловых контактах
- Как поступать в тех случаях, когда общепринятые правила хорошего тона противоречат нормам делового этикета
- Корпоративная культура
- Создание и соблюдение традиций, норм и правил поведения в фирме
- Какие правила этикета и делового протокола устарели, но продолжают

использоваться, почему. Стереотипы в деловом общении и как с ними бороться

Этикет невербального поведения

- Жесты и позы, соответствующие деловому этикету
- Пространство общения, зоны и дистанции

Речевой этикет — основа культуры служебных отношений

- Этикетные речевые формулы делового общения
- Речевые клише, фразы, которых необходимо избегать
- Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты
- Как деликатно сказать «нет»
- Профилактика и управление конфликтами с помощью делового этикета
- Неформальная беседа — обязательная часть всех деловых встреч
- Запретные темы для small talk

Телефонный разговор в деловой коммуникации

- Основные требования этикета к ведению делового телефонного разговора
- Особенности делового телефонного разговора
- Подготовка телефонного разговора, композиция
- Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении, паузы
- Умение слушать — важная часть телефонного общения
- Звонки входящие и исходящие
- Выбор индивидуального стиля общения, соответствующего имиджу компании
- Недочеты в телефонном общении, которые отрицательно влияют на имидж компании

Общение через интернет

- Особенности использования делового этикета при общении через e-mail, социальные сети, ICQ, Skype. Когда это уместно, необходимо, небезопасно для имиджа как собственного, так и компании
- Требования для поддержания «делового» имиджа на собственной страничке

2 день

Культура поведения за столом. Гастрономический этикет

- Основные виды официальных и неофициальных приемов, проводимых в современной России и за рубежом. Приглашения, ответы на них
- Деловые переговоры в ресторане (Power Lunch): особенности проведения, важность и сложность протокола деловых встреч в ресторане
- Требования к одежде и поведению
- Схема рассадки за столом
- Ресторанный этикет

Практикум: Кейс «Фуршетное мастерство»

Деловые протокольные мероприятия

- Встреча деловых партнеров
- Встреча гостей в аэропорту, на вокзале
- Правила рассадки в автомобиле
- Представление членов делегации, вручение цветов
- Цели визита, определение времени проведения
- Международные стандарты и особенности ведения переговоров. Организационные вопросы подготовки, оформление помещения и стола для переговоров
- Рассадка за столом переговоров
- Поведение обслуживающего персонала

Основные правила гостеприимства в офисе

- Правила хорошего тона для приема посетителей (партнеров, клиентов)
- Уважение к клиенту как стиль работы и основа сервиса
- Как создать у клиента ощущение его значимости для компании
    - роль первой фразы
    - типы посетителей
    - как успокоить посетителя, если он настроен негативно
    - как встретить VIP-клиента (партнера)
- Оформлении офиса, кабинета руководителя, зоны ресепшена
    - как не оскорбить чувства партнеров (использование шкур и охотничьих трофеев, оружия, «неэтичных» постеров и сувениров в оформлении. Что лучше никогда не использовать)

Правила поведения на неофициальных мероприятиях

- Основные виды неофициальных приемов, проводимых в современной России

и за рубежом
- Корпоративные мероприятия

Национальный этикет в странах зарубежья

- Особенности общения с зарубежными партнерами
- Межличностное пространство в деловых контактах

Внешность делового человека

- Выбор индивидуального стиля, соответствующего имиджу компании
- Деловой стиль, вечерний, свободный, спортивный. Основные ошибки в оформлении внешности
- Требования к одежде и внешнему виду делового человека
- Dresscode
- Женская деловая одежда: фасон, цвет, этические требования
- Деловая одежда для мужчин: фасон, расцветка, костюм, рубашка, галстук. Предметы красноречивого безмолвия: украшения и аксессуары (часы, авторучки, очки, блокноты, запонки, заколки, зонты, сумки, украшения)
- Что приемлемо и что запрещено для деловых мужчин и женщин
- Прическа, парфюмерия, косметика (мужская и женская)

Практикум: Упражнение «Завяжем галстук, шейный платок»

Этикетные ситуации в особых случаях

- Театр
- Посещение религиозных храмов
- Спортивные клубы
- Отели
- Дорожный этикет
- Скорбные события

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz