INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

№ 30687/IBA от 28.04.2024

# Коммерческое предложение по обучению для компании «»

## По теме:

# «ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ В ОРГАНИЗАЦИИ»

## От International Business Academy

## 2024

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации и проведению семинара**

**Наши конкурентные преимущества:**

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

**E-mail: info@iba.kz**
**Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411**
**Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)**

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

## УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "Основные правила делового общения. Современный этикет в организации".

**Стоимость обучения:** 215700 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 237270 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

**Даты проведения:**

Алматы:
20-21 июня 2024
19-20 сентября 2024
14-15 ноября 2024
13-14 февраля 2025
9-10 июня 2025
10-11 сентября 2025
22-23 декабря 2025

Онлайн:
25-26 апреля 2024
21-22 августа 2024
11-12 декабря 2024
24-25 марта 2025
16-17 июня 2025
4-5 сентября 2025
11-12 декабря 2025

**Продолжительность:** 16 академических часов

**Время:** с 10:00 до 17:30.

**Количество участников:** 1 человек

**В стоимость обучения входит:** обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е

**E-mail: info@iba.kz**
**Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411**
**Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)**

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

## Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.

2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией

3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.

4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.

5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения:
   — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.

6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.

8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.

9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

## ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

**E-mail: info@iba.kz**
**Сайт: http://www.iba.kz/ Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411**
**Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)**

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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