



БИЗНЕС-ЭТИКЕТ

Цель: сформировать знания по технологии и этикету делового общения в повседневной рабочей деятельности, при организации и проведении деловых переговоров.

Целевая аудитория:

Руководители разных уровней управления и специалисты.

Формат:

Длительность программы 8 часов (1 день). Размер группы от 8 до 15 человек.

Алгоритмы, методы и технологии:

Алгоритм создания гардероба делового человека минимальными средствами, «Small talk», этапы и методы делового и эмоционального общения по телефону, регламент коллегиальных корпоративных отношений, правила бесконфликтного приёма и предоставления критики, алгоритм комплимента и похвалы.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т.ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

Развиваемые навыки и используемые методы	Результаты
<p>1. Основы этикета:</p> <ul style="list-style-type: none">• Светский этикет и бизнес-этикет, сходство и различие• Особенности и основные функции бизнес-этикета• Деловой этикет – условие делового и карьерного роста <p>Упражнения и кейсы: «Антиэтикет»</p>	<p>Участники:</p> <p>Знают характеристики светского и бизнес-этикета</p> <p>Понимают функции и предназначение бизнес-этикета</p>
<p>2. Имидж и внешний вид делового человека:</p> <ul style="list-style-type: none">• Различия делового и демократичного стилей одежды• Деловой стиль одежды для мужчин и женщин (требования, принципы)• Соответствие гардероба ступеням карьеры и уровню делового общения <p>Методология: алгоритм создания гардероба делового человека минимальными средствами,</p> <p>Упражнения и кейсы: «Одень коллегу»</p>	<p>Участники:</p> <p>Формируют имидж делового человека для эффективного решения бизнес-задач</p>
<p>3. Деловой этикет в общении:</p> <ul style="list-style-type: none">• Правила приветствия и прощания• Искусство управления первым впечатлением• Бизнес-этикет визитной карточки• Официальные приёмы в светской и деловой жизни• Подарки в светской и деловой жизни• «Пространственный» этикет: «двери», «лифты», «машины», «лестницы»• Правила ведения «Small talk»• Этикет и культура делового общения. Речевая культура <p>Методология: алгоритм создания гардероба делового человека минимальными средствами, Small talk</p> <p>Упражнения и кейсы: «Светский приём», «Сопровождение клиента», «Визитная карточка»</p>	<p>Участники:</p> <p>Могут произвести благоприятное впечатление на собеседника</p> <p>Знают «правила игры» деловых и светских приёмов</p> <p>Умеют подбирать и дарить подарки бизнес - партнёрам и принимать подарки от них</p> <p>Знают как составить «легенду» визитной карточки</p>
<p>4. Телефонный этикет – нормы и стандарты:</p> <ul style="list-style-type: none">• Как создавать по телефону позитивный образ себя, своей компании• Как корректно переключать звонящего на сотрудников компании, сохранять и передавать информацию в случае их отсутствия• Как влияет Ваша поза, мимика, жесты на звучание Вашего голоса <p>Методология: этапы и методы делового и эмоционального общения по телефону</p> <p>Упражнения и кейсы: «Звонок делового партнёра»</p>	<p>Участники:</p> <p>Знают правила делового этикета при общении по телефону</p> <p>Знают и используют методы эмоционального воздействия на делового партнёра</p>

5. Бизнес-этикет и корпоративная культура компании:

- Основные правила во взаимоотношениях с коллегами
- Поведение на совещаниях и рабочих встречах
- Этикет и поведение в конфликтных ситуациях
- Как критиковать и принимать критику
- Как говорить комплименты, хвалить и принимать похвалу

Методология: регламент коллегиальных корпоративных отношений, правила бесконфликтного приёма и предоставления критики, алгоритм комплимента и похвалы

Упражнения и кейсы: «Конфликтное совещание», «Комплимент коллеге»

Участники:

Знают как поддерживать единые стандарты корпоративной этики
Умеют критиковать и принимать критику, не оскорбляя собеседника
Управляют конфликтами внутри собственной компании, могут придерживаться конструктивного стиля обсуждения
Умеют говорить объективные комплименты, избегая фальши и лести

Программа проведена для Компаний:

