



ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Цель: освоить навыки, необходимые для эффективной письменной коммуникации.

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:

Типы писем, структура письма, техника «Свойства-Выгоды», техника «Призыв», техника «Статистика», техника «Лицо», техника «Варианты», правило «3 С».

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. Типология деловых писем:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Виды контактов с клиентами и коллегами • Типы писем • Значение письменной коммуникации в структуре взаимодействия 	<p>Участники:</p> <p>Знакомы с типологизацией деловой переписки</p> <p>Понимают суть письменной коммуникации</p>
<p>2. Структура делового письма:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цель переписки • Структура письма: установление контакта(раппорта)/интрига – актуализация потребности – изложение сути вопроса – резюмирование – прощание 	<p>Участники:</p> <p>Знают структуру письма</p>
<p>3. Установление контакта и актуализация потребности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инструменты и приемы установления раппорта и интриги • Способы актуализации потребности в письме 	<p>Участники:</p> <p>Умеют устанавливать контакт с адресатом, актуализировать потребности</p>
<p>4. Изложение сути вопроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Описание ситуации – Проблемы – Перспективы – Предложение • Инструменты письма (техники: «Свойства-Выгоды», «Призыв», «Статистика», «Лицо», «Варианты») 	<p>Участники:</p> <p>Умеют структурировано излагать информацию в письме</p> <p>Знают как заинтересовать адресата</p>
<p>5. Резюме и окончание письма:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цель резюмирования (правило «3 С») • Основные составляющие завершения письма: формальность или вежливость? 	<p>Участники:</p> <p>Могут верно и грамотно завершать письменную коммуникацию</p>
<p>6. Работа с различными типами писем:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Служебная записка • Коммерческое предложение • Дополнительная просьба • Отрицательный ответ • Положительный ответ • Нейтральный ответ 	<p>Участники:</p> <p>Знают технику снятия возражений</p> <p>Умеют формировать интерес клиента к предложению</p>

Программа проведена для Компаний:

