

Эффективное деловое общение

Курсы делового этикета и общения

Даты проведения семинара:

17.10-17.10.2019 19.12-19.12.2019

Москва

8 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Эффективное восприятие информации

- Как передается информация?
- Правила и принципы эффективных коммуникаций
- Барьеры в общении и способы их устранения.
- Причины потерь и искажения информации. Шумы и фильтры
- Какую коммуникацию можно считать эффективной?
- Средства преодоления коммуникативных барьеров

Особенности делового общения.

- Эффект первого впечатления
- Правила эффективной самопрезентации
- Что значит уметь разговаривать?
- Как задавать правильные вопросы?
- Что делать, чтобы Вас услышали и поняли?
- Умение слушать и умение говорить.
- Правило СЛУШАЙТЕ. Что такое Активное слушание?

Невербальный канал общения

- Особенности невербального поведения.
- Формирование невербального имиджа.
- О чем говорят невербальные сигналы?
- Сенсорные каналы восприятия
- Как эффективно использовать невербальные сигналы?
- Взаиморасположение в пространстве
- Лицо, мимика, жесты, позы;
- Сигналы лжи и агрессии.
- Конгруэнтность слов и жестов. Взгляд. Голос
- Жесты и позы, формирующие позитивный имидж
- Межличностное пространство в деловых контактах.
- Этикетно - недопустимые жесты, позы, мимика в деловом общении.

Правила делового общения внутри организации.

- Основные правила делового взаимодействия: руководитель, сотрудник компании, посетители, VIP-персона, коллеги.
- Особенности общения с иностранными партнерами и посетителями.
- Субординация. Гендерные различия и деловая сфера.
- Конфликты.

Деловая встреча

- Подготовка и моделирование и проведение деловой беседы
- С чего начать и чем закончить деловую беседу?
- Факторы успеха в деловой беседе
- Алгоритм успешного взаимодействия
- Изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний
- Правила Активного слушания.

Деловой телефонный разговор. Скрипты (речевые модули телефонных разговоров)

- Требование делового этикета к проведению деловой беседы
- Деловая беседа по телефону
- Этикет деловой беседы по телефону

Основные требования к культуре речи.

- Культура диалога.

- Неформальная беседа — обязательная часть всех деловых встреч.
- Запретные темы для small talk.
- Использование речевых стандартов для проведения делового разговора (вежливые формы отказа, просьбы, извинения, уточнения, сообщение негативной информации...).

Основы психологии в деловом общении. Противостояние манипуляциям. Реакция на критику

- Манипуляции в деловом общении
- Психология взаимоотношений
- Типы собеседников. Особенности личности
- Алгоритм успешного взаимодействия
- Инструменты психологического влияния в деловой коммуникации
- Деловой характер критики
- Как достойно реагировать на критику?
- Манипуляция в деловом общении. Речевые средства манипуляции
- Противостояние манипуляциям
- Правила грамотной критики и грамотного комплимента

Методы проведения

- Мини-лекции
- Дискуссии
- Работа в малых группах
- Кейсы
- Деловые и ролевые игры
- Работа с диалоговыми тренажерами

Тарифы на участие

БЮДЖЕТ

8 500 руб.

Оптимальное решение для тех, кому нужно пройти обучение с ограниченным бюджетом

В стоимость входит:

- Участие в курсе
- Пакет участника (ручка, блокнот, рабочая тетрадь)
- Презентация курса в электронном виде
- Вкусные кофе-паузы
- Именной сертификат
- Удостоверение о повышении квалификации от 3х дней обучения

СТАНДАРТ

9 500 руб.

Оптимальное решение для тех, кому важен комфорт и максимум инструментов для работы

В стоимость входит:

все, что в «Бюджете», а также:

- Обед
- Расширенный пакет материалов к курсу (шаблоны документов, инструментарий, кейсы и др.)
- Вызов курьера
- Возможность обучения по гарантийному письму

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт www.seminarna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.
