

Имидж. Бизнес-этикет и Деловой протокол

Курсы делового этикета и общения

Москва

от 8 до 24 академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Имидж в деловой сфере

- Понятие имиджа и его компоненты в корпоративной культуре
- О Вас сложилось мнение... На чем оно основано? Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
- Одежда как важнейшая составляющая имиджа
- Дресс-код в корпоративной культуре компании. Стандарты делового дресс-кода и делового стиля

Деловой этикет и его основные принципы

- Деловой (бизнес-этикет) - основные понятия и принципы, влияние на корпоративный имидж компании
- Основы профессиональной этики и делового этикета
- Корректность и тактичность как постулаты делового этикета
- Осанка, манеры, жесты и личные привычки воспитанного человека
- Основные ритуалы и церемонии, общие для всех видов этикета
- Правила приветствия, представления, рукопожатия. Старшинство в этикете
- Искусство комплимента
- Взаимоотношения между мужчинами и женщинами в деловом этикете
- Правила делового этикета в служебных отношениях
- Деловые встречи в офисе и за обеденным столом
- Деловые переговоры. Отличие переговоров от деловых встреч
- Праздники на работе (корпоративные вечеринки)

Этикет визитных карточек

- Виды визитных карточек
- Этикет оформления визиток
- Цвет, стиль, тип бумаги, размер, объем сведений, шрифты
- Вручение визитных карточек и использование в личном общении

Подарки в деловой жизни

- Поводы для подарков в деловой жизни. Бизнес-подарки
- Подарки и корпоративная этика
- Требования к корпоративным подаркам
- Коллективные и персональные корпоративные подарки
- Как выбирать подарки?
- Подарок главе фирмы
- Рекламный подарок
- Выбор подарков для деловых партнеров
- Требования к корпоративным подаркам
- Надписи на деловых подарках
- Сувениры как подарок: поводы для вручения сувениров
- Вручение и прием подарков на переговорах и во время визитов делегаций
- Цветы в практике протокольных мероприятий
- Перечень предметов, которые не следует дарить
- Порядок преподнесения и принятия подарков

Прием посетителей. Офисное гостеприимство

- Подготовка к встрече
- Чай-кофе для посетителей. Когда предлагать чай-кофе?
- Порядок обслуживания и сервировки
- Стандарты поведения и общения с посетителями
- Создание комфортных условий ожидания
- Правила сопровождения в офисе
- Проводы посетителя

Деловые встречи. Переговоры

- Подготовка к встрече деловых партнеров
- Подготовка помещения
- Оформление стола для совещаний, переговоров

- Рассадка участников. Схемы рассадки за столом переговоров
- Расстановка флагов участников переговоров
- Организация деловых совещаний, встреч, переговоров
- Правила проведения совещаний высшего руководства
- Обслуживание деловой встречи
- Порядок встреч и проводов
- Порядок подписания итогового документа. Порядок преподнесения и принятия подарков
- Сервисное обслуживание деловой встречи
- Правила сервировки. Порядок и очередность обслуживания. Как подавать чай, кофе?;
- Грамотная речь при обращении к гостям в процессе мероприятия
- Как правильно вести светскую беседу?

Деловой протокол и официальные приемы

- Особенности делового протокола организации
- Значение приемов для развития и расширения деловых контактов.
- Виды приемов и их особенности: дневные приемы; вечерние приемы; приемы с рассадкой и без рассадки
- Подготовка к проведению приема
- Приглашение гостей на приемы. Бланки для приглашений
- Составление списка приглашенных, оформление и рассылка приглашений
- Составление меню; формирование плана рассадки; общие правила рассадки
- Проведение приемов: встреча гостей и приветствие хозяев; приглашение к столу; обязанности гостей и хозяев; порядок прихода на приемы и ухода с них
- Правила сервировки стола. Особенности сервировки стола на различных видах приемов.
- Обслуживание официантами на приемах
- Основные правила поведения на приемах
- Этикет подачи и употребления спиртного на приемах: речи и тосты
- Цветы на приемах
- Требования к одежде

Формат занятий: мини-лекции, ролевые кейсы из практики участников, дискуссии, разбор примеров из реальной практики.

Тарифы на участие

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.
