

Бизнес-этикет и Деловой протокол

Курсы делового этикета и общения

Москва

от 8 до 24 часов академических часов

Семинары и тренинги

Сертификат

Программа обучения

Понятие Имиджа и его компоненты в корпоративной культуре

- Виды имиджформирующей информации
- Факторы, влияющие на внешнее впечатление (внешний вид, окружающие человека люди, вещи, речь, манеры)
- Зачем нужен имидж?
- Значение имиджа в деловой сфере

Одежда как важная информационная составляющая имиджа

- Стандарты делового дресс-кода
- Значение дресс-кода в корпоративной культуре компании
- Важнейшие черты делового человека и особенности имиджа сотрудника
- Законы формирования делового имиджа мужчины и женщины
- Деловые нормы в одежде и макияже
- Основы психологии деловой одежды
- Особенности делового стиля. Выбор аксессуаров
- Структура делового гардероба, формы, детали, аксессуары
- Варианты стилей одежды в зависимости от характера работы
- Что допустимо и недопустимо сотруднику?
- Общие понятия цветовых норм деловой среды
- Проявление индивидуальности в рамках делового стиля
- Свободная пятница. Исключение неподходящей для деловой обстановки одежды (например, мини-юбки, декольте, безумные цветовые сочетания и т.д.)
- Тенденции современной деловой моды
- Этикет и культура делового общения

Основы этикета

- Осанка, манеры и жесты воспитанного человека
- Личные привычки
- Основные ритуалы и церемонии, общие для всех видов этикета: приветствие, рукопожатие, поцелуй руки, правила представления: общие правила представления и старшинство в этикете; если вы представляете кого-либо; представляя самого себя; когда представляют вас; обращение к человеку; если вы забыли имя собеседника; представление на приемах и светских вечерах: во время церемонии приветствия гостей; когда гость не знаком с хозяевами; как представить одного человека нескольким; когда представление необязательно; можно ли обращаться к незнакомым

Светский этикет

- На улице. В общественном транспорте. В автомобиле. В театре, на концерте, в магазине. На даче
- Этикет телефонных разговоров. Этикет и мобильная связь
- Визиты: приглашение в гости; отказ от приглашения; неожиданный гость
- Как вести себя за столом? Рассадка гостей и места хозяев
- Сервировка праздничного стола, подача закусок, блюд и напитков. столовые приборы; что и как едят?
- Поведение в ресторане или кафе

Речевой Этикет. Деловое общение

- Понятие культуры делового общения, ее основные правила и цели
- Речь как основа делового общения наиболее распространенные ошибки словоупотребления и ударений; правила общения: для говорящего; для слушателя; комплименты; деликатный отказ.
- Деловая беседа как форма делового общения: беседа; методы начала беседы; структура беседы; рекомендации по стратегии и тактике ведения беседы; запись беседы.
- Телефонный разговор как форма делового общения
- Деловая переписка: стиль и оформление служебных документов; деловое письмо: обязательные реквизиты; структура делового письма; этикет деловой переписки; письмо зарубежному деловому партнеру; как подготовить письмо к отправке?

Бизнес-этикет

- Деловой (Бизнес-Этикет) Этикет. Соотношение понятий «Этикет» и «Речевой Этикет»
- Этикет приветствий и представлений в деловой сфере
- Искусство комплимента
- Старшинство в деловом этикете
- Взаимоотношения между мужчинами и женщинами в деловом этикете
- Правила делового этикета в служебных отношениях: поведение у входа в служебное помещение; поведение в служебном помещении; поведение в приемной и кабинете начальника; взаимные приветствия начальника и подчиненного; как встретить клиента, посетителя; кто и когда должен вставать?
- Деловые встречи в офисе и за обеденным столом: обязанности приглашающего; оплата счета; опаздываете вы или к вам; отмена деловой встречи; преимущества деловых встреч в кафе (ресторане)
- Деловые переговоры отличие переговоров от деловых встреч; организационные аспекты подготовки переговоров

- Праздники на работе (корпоративные вечеринки)
- Этикет телефонных переговоров. Мобильная связь и электронная почта в деловом общении

Этикет визитных карточек

- Виды визитных карточек
- Этикет оформления визиток: стиль; тип бумаги; размер визитки; объем сведений; использование шрифтов; размещение сведений; дополнительные элементы; цветовое оформление
- Этикет использования визитных карточек при общении с иностранными партнерами (в зависимости от страны): вручение визитных карточек; использование визитных карточек в личном общении; визитка как элемент делового общения; использование фирменных (корпоративных) визитных карточек; как быть, если изменились данные, содержащиеся в визитке
- Визитка и личностные особенности характера ее хозяина

Подарки в деловой жизни

- Бизнес-подарки
- Как выбирать подарки?
- Подарок главе фирмы
- Рекламный подарок
- Поводы для подарков в деловой жизни; коллективные и персональные корпоративные подарки
- Подарки и корпоративная этика.
- 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

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
- Виды приемов
- 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
- Подготовка к встрече деловых партнеров
- Организация деловых совещаний, встреч, переговоров
- Обслуживание деловой встречи
- Оформление стола для совещаний, переговоров. Схемы рассадки за столом переговоров
- Прием иностранных делегаций. Встреча делегаций

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.
