Moscow
Business School
Leadership Energy

Деловой протокол и бизнес-этикет в компании

Срок обучения: 1 день

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Деловые протокольные и представительские мероприятия компании

- Деловые встречи, презентации, совещания, выставки
- Презентации. Особенности подготовки и проведения презентации
- Международные стандарты, особенности подготовки и проведения переговоров
- Протокольная структура (формула) переговоров
- Организационные вопросы, планирование, распределение обязанностей и ответственности при подготовке к переговорам. Составление культурной программы
- Основные требования и рекомендации к оформлению помещений и столов для переговоров, совещаний, конференций
- Составление схем рассадки. Именные (кувертные) карточки. Правила оформления
- Встречи гостей в аэропорту, на вокзале
- Основные правила протокола при рассадке в автомобиле, на переговорах, деловой встрече

Телефонный этикет в деловых коммуникациях

- Основные требования этикета к ведению делового телефонного разговора
- Особенности делового телефонного разговора
- Подготовка телефонного разговора, композиция
- Особенности голоса. «Лучший голос» для делового общения
- Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы

- Умение слушать — важная часть телефонного общения
- Звонки входящие и исходящие
- Выбор индивидуального стиля общения, соответствующего имиджу компании
- Недочеты в телефонном общении
- Мобильная связь

Практикум — упражнение «Разбуди свой голос»

Основные виды официальных и неофициальных приемов в современной России и за рубежом

- Приемы самообслуживания и банкеты (фуршет, коктейль, «шведский стол», банкет)
- Приглашения, ответы на них
- Деловые переговоры в ресторане: особенности проведения, важность и сложность протокола деловых встреч в ресторане
- Требования к одежде участников мероприятия и поведению
- Ресторанный этикет

Практикум — деловая игра «Приборы и бокалы»

Основные правила гостеприимства в офисе

- Уважение, доброжелательность и предупредительность — основа правил хорошего тона для приема посетителей и гостей компании
- Угощение в офисе. Как правильно подавать чай, кофе, прохладительные напитки
- Офисная сервировка стола. Правила и недопустимые ошибки