Moscow
Business School
Leadership Energy

Культура делового общения

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

Образ делового человека: правила, которые создают репутацию

Основы культуры делового общения

- Искусство управления впечатлением о себе. Принципы построения успешного межличностного общения в деловой среде
- Этикетно значимые сигналы невербального поведения. Жесты и позы, межличностное пространство, соответствующие стилю делового общения
- Барьеры в общении
- Психологические особенности и различия в поведении женщин и мужчин
- Особенности общения «мужчина-женщина» в деловой сфере
- Деловое взаимодействие с руководителем, коллегами
- Правила делового общения с посетителями компании
- Лояльность и конфиденциальность в деловом общении
- Специфика донесения негативной информации

Практикум — тест «Ваши основные деловые качества»

Речевой этикет — основа культуры служебных отношений

- Основные правила культуры речи. Умение слушать и говорить
- Этикетные речевые формулы делового общения
- Искусство комплимента. Как говорить и принимать комплименты
- Культура диалога

- Неформальная беседа — обязательная часть всех деловых встреч
- Запретные темы для small talk

Практикум — деловая игра «Комплимент»

Общепринятые нормы культуры в деловом мире

- Деловой этикет, его основные принципы
- Основные виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность
- Правила приветствия, представления, знакомства, обращения. Рукопожатие, объятия, поцелуи. Что разрешено и недопустимо в деловой среде
- Визитная карточка, ее основные функции
- Субординация
- Подарки, цветы, сувениры, их роль в деловых контактах. Что не принято дарить

Практикум — деловая игра «Основные виды вежливости»

Внешность делового человека

- Требования к одежде и внешнему виду делового человека
- Выбор индивидуального стиля, соответствующего имиджу компании
- Dress code в одежде деловых мужчин и женщин
- Основные стили одежды. Деловой стиль, вечерний, свободный, спортивный
- Гендерные преимущества и деловой стиль. Что недопустимо и приемлемо в офисе. Женская деловая одежда: фасон, цвет, этические требования
- Деловая одежда для мужчин: фасон, расцветка, костюм, рубашка, галстук. Предметы красноречивого безмолвия: украшения и аксессуары (часы, авторучки, очки, блокноты, запонки, заколки, зонты, сумки, украшения)
- Одежда для переговоров и протокольных встреч
- Прическа, парфюмерия, косметика (мужская и женская)

Практикум — упражнение «Найдем ошибку»