Moscow
Business School
Leadership Energy

Мастер коммуникации в деловом общении. Конфликтология

Срок обучения: 2 дня

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

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

Программа обучения

День 1

Критерии эффективной деловой коммуникации

- Критерии эффективной деловой коммуникации
- Что мешает деловой коммуникации. Основные ошибки
- Основные отличия делового и личного общения
- Стиль деловых переговоров

Практикум «Критерии Эффективной деловой коммуникации»

Основные каналы коммуникации и методики «установления личности»

- Модель коммуникации Якобсона
- Основные каналы коммуникации
- Критерии выбора эффективного канала коммуникации в зависимости от ситуации
- Тест Грейвза. Типология личности в зависимости от специфики восприятия и получения информации
- Тест Эллиса. Нерациональные установки в общении
- Определение канала коммуникации с учётом личностных особенностей

Практикум «Отработка эффективных технологий получения и передачи информации»

День 2

Принципы построения эффективных деловых коммуникаций

- Деловые коммуникации. Возможности и сложности
- Opinion Leader и Stakeholder компании как объекты деловых коммуникаций
- Внутренние коммуникации
- Стратегические и тактические цели деловых коммуникаций
- Достижение синергии при эффективных деловых коммуникациях.
- Ключевые провалы в деловых коммуникациях

Практикум «Отработка эффективных деловых коммуникаций»

Конфликтогены в деловых коммуникациях

- Основные конфликтогены в деловых коммуникациях
- Тест стратегии поведения в конфликте
- Технология предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях
- Алгоритм работы с конфликтами

Практикумы:

- «Отработка технологии предотвращения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях»
- Упражнение «Алгоритм работы с конфликтами»