

Деловой протокол и бизнес-этикет в компании

Владение правилами делового этикета в современном бизнес-сообществе не пережиток прошлого, а обязательное требование. От того, насколько вы умеете быть своим в любой, даже самой нестандартной ситуации, зависят качество и количество ваших деловых контактов, а значит, и результат вашей бизнес-деятельности. При этом бизнес-среда постоянно усложняется, обрстая специфическими для каждого вида деятельности ритуалами и нормами, поэтому важно уметь адекватно применять собственные знания. Успех — это не только успеть, но еще и быть принятым как свой.

Внимание! Вы можете посетить полный курс [«Профессиональный бизнес-ассистент и личный помощник руководителя»](#).

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 30 – 31 июля `19
- 29 – 30 октября `19
- 28 – 29 января `20
- 28 – 29 апреля `20
- 23 – 24 июля `20

В результате обучения вы:

- изучите принципы построения успешного межличностного общения в деловой среде
- научитесь деловому взаимодействию с руководителем и коллегами
- рассмотрите психологические особенности и различия в поведении женщин и мужчин
- освоите правила приветствия, представления, знакомства и обращения
- научитесь говорить и принимать комплименты
- узнаете требования к одежде и внешнему виду делового человека
- изучите основные требования и рекомендации к оформлению помещений и столов для переговоров, совещаний, конференций
- рассмотрите основные требования этикета к ведению делового телефонного разговора
- получите профессиональные практические советы и рекомендации по правилам хорошего тона

для приема посетителей и □ гостей компании

Следующие темы возможно изучить отдельно: □

[Образ делового человека: правила, которые создают репутацию](#)

[Бизнес-этикет на конференциях, приемах, встречах, переговорах](#)

Программа семинара

День 1

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 — упражнение-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, обращение. 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
- Dresscode 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»

День 2

Бизнес-этикет на конференциях, приемах, встречах, переговорах

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

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **20900 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
- Кофе-паузы
- [Сертификат Moscow Business School](#)

- [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Рогова Алевтина Владимировна**

Эксперт-практик в области бизнес-коммуникаций, специалист по деловому протоколу и этикету. Преподаватель-филолог, практикующий бизнес-тренер