Moscow Business School

Деловой протокол и бизнес-этикет в компании

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 1 день

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

Дата начала: 27.11.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

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

Программа обучения

День 1

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

Moscow Business School

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

Дистанционная часть (факультативно)

Видеокурс «Психология деловых отношений»

- Деловое общение
- Ключевые компетенции деловых лидеров
- Эмоциональный интеллект как фактор успеха в построении деловых отношений
- Стратегии поведения участников деловых отношений
- Ассертивность
- Средства общения
- Модель поведения в процессе общения. Транзактный анализ
- «Пристройка» в деловом общении
- Модель партнерской коммуникации GROW

Видеокурс «Навыки эффективного общения: совещания, презентации, переговоры»

- Деловые совещания: классификация, правила подготовки и проведения
- Презентация: основные идеи, требования и правила подготовки
- Вербальный, невербальный компонент в презентации
- Определение и суть переговоров
- Место переговоров в процессе делового общения
- Стратегии проведения переговоров
- Условия достижения успеха в переговорах
- Параметры подготовки к переговорам
- Принципы проведения переговоров

Видеокурс «Основы управления проектами»

- Управление проектами как процесс
- Жизненный цикл проекта: предиктивный, адаптивный, циклы ИТ-проектов
- Гибридизация жизненных циклов
- AGILE-подходы к управлению проектами. Принципы и методы SCRUM
- Организация проектных команд. Функции SCRUM-мастера

- Принципы и инструменты Kanban, Lean, Kaizen
- Менеджмент качества и специфика системы 5S
- Цели и задачи проекта. Основы планирования и риски

Видеокурс «Деятельность менеджера: функции, роли, компетенции»

- Роль менеджера в компании
- Понятие и обеспечение «управляемости». Внутренний клиент
- Функционал менеджера. Структура обязанностей
- Планирование и целеполагание: методики, расчет временных затрат
- Виды мотивации сотрудников. Основные риски при выборе системы
- Формирование работающей обратной связи
- Контроль исполнения задач: инструменты и базовые ошибки
- Делегирование полномочий без потери качества
- Индивидуальная модель компетенций менеджера

Видеокурс «Контент стратегии для создания и развития бренда»

Маркетинговые стратегии и планы

- Этапы развития маркетинга — современная маркетинговая концепция
- Основные функции и задачи маркетинга в компании
- 7 блоков маркетингового анализа
- Источники информации по основным блокам и ее достоверность
- 6 этапов маркетингового плана
- Структура блоков и порядок разработки
- Аудит маркетинга: алгоритм проведения
- Оценка эффективности маркетинговых мероприятий по финансовой модели

Инструменты контент-маркетинга

- Понятие и сущность контент-маркетинга
- Формирования информационного поля бренда
- Взаимосвязь контент-маркетинга и пиар-стратегии
- Каналы и инструменты контент-маркетинга: подробный обзор
- Работа с аудиторией: холодная, теплая, горячая

- Настройка ретаргетинга
- Виды и уровни сложности контента для ЦА
- Стратегия контент-маркетинга
- Формирование воронки продаж
- Метрики измерения эффективности контент-маркетинга

Основы бренд-менеджмента

- Составляющие бренда и его значение
- Основы бренд-менеджмента: правило 4P
- Формирование инфополя бренда
- Как измерить эффективность: ключевые показатели
- 5 уровней реализации бренд-плана
- Девизы и описания: определение сущности бренда
- Реализация и использование сущности
- Визуализация идеи. Позиционирование
- Построение пирамиды потребителей
- Правила нейминга и брендбука
- Показатели «здоровья бренда»
- Рекламная стратегия и продвижение