

Деловая переписка

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 1 день

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

Дата начала: 24.06.2026

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

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

Программа обучения

День 1

Блок 1. Деловое общение: письменная, устная и невербальная коммуникация

Основы делового общения и коммуникативная компетентность

- Понятия: Деловое общение. Коммуникативная компетентность
- Структура процесса общения. Функции и виды общения
- Средства общения: вербальные и невербальные
- Классификация невербальных (неречевых) средств коммуникации. Средства, используемые в письменной коммуникации

Письменная коммуникация руководителя

- Специфика и параметры деловой переписки. Фазы контакта
- Отличие деловой переписки от официальных писем
- Умная краткость. Формула умной краткости
- Критерии эффективности делового письма

Практикумы с анализом ситуаций:

- Мозговой штурм: «Разбор примеров писем (кейсы). Анализ и обсуждение»
- Кейс «Письмо о контроле сроков»
- Кейс «Письмо HR-директора о кадровых изменениях»
- Кейс «Подтверждение партнеру»

Блок 2. Эффективность письма и управленческая позиция

Письмо как инструмент управления

- Цель письма и логика текста
- Адресат, контекст и уровень формальности
- Тон письма и управленческий статус. Умная краткость и импровизация
- Влияние стиля переписки на имидж компании и сотрудника

Практикумы с разбором типичных рабочих ситуаций:

- Кейс «Универсальное письмо для разных адресатов»
- Кейс «Письмо, стимулирующее действие»
- Кейс «Смягчение» письма руководителя»

Блок 3. Структура письма и работа с текстом. Деловой этикет

Структура делового письма

- Редактирование текста: выделение, удаление.
- Деловой этикет переписки:
 - Искусство новостной рассылки
 - Умная краткость в электронной почте, в речах, в социальных сетях
 - Умная краткость в визуале
- Формулы писем: отказ, просьба, извинение
- Конфликтные ситуации: претензии и недовольство

Практикумы с разбором примеров писем и типичных ошибок:

- Кейс «Длинное письмо»

- Кейс «Письмо с эмоциональной окраской»
- Кейс «Отказ сотруднику»
- Кейс «Ответ на претензию партнера»

Блок 4. Деловая переписка в эпоху ИИ. Работа со сложными ситуациями

Деловая переписка в эпоху ИИ

- Изменения в письменной коммуникации и деловой переписке в эпоху ИИ
- Использование ИИ как инструмента подготовки текста при сохранении управленческой позиции.

Как управлять компанией и коммуникацией?

Практикумы с ИИ:

- Кейс «Использование ИИ при подготовке управленческого письма»
- Кейс «Редактирование текста, созданного ИИ»
- Кейс «Сложная ситуация: управленческая позиция и ИИ»

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



Moscow
Business School
Leadership Energy