Культура делового общения

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 1 день

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

Дата начала: 25.11.2026

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

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

Программа обучения

День 1

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»

Moscow Business School

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»

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

Moscow Business School

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