

ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»*



Программа курса состоит из шести модулей:

Модуль 1. Нормы делового поведения.

Модуль 2. Стратегии межличностного восприятия и пути их определения.

Модуль 3. Психологические основы делового общения.

Модуль 4. Основы конфликтологии.

Модуль 5. Формирование корпоративного стиля.

Модуль 6. Представительская деятельность.

Модуль 1. Нормы делового поведения.

- 1.1. Современные нормы делового этикета и их значение в бизнесе.
- 1.2. Функции делового этикета.
- 1.3. Основные принципы делового этикета.
- 1.4. Этикет приветствий.
- 1.5. Вербальные и невербальные приветствия, рукопожатия.
- 1.6. Представления и знакомства.
- 1.7. Знакомства помощью третьих лиц.
- 1.8. Европейская схема знакомства.
- 1.9. Клише и этикетные нормы поведения при приветствии.

Модуль 2. Стратегии межличностного восприятия и пути их определения.

- 2.1. Эмоции и потребности.
- 2.2. Уверенное, неуверенное, агрессивное и асертивное поведение.
- 2.3. Имидж и асертивность.
- 2.4. Методы коррекции самооценки и уверенности в себе.
- 2.5. Правила дресс-кода и виды приёмов (бокал вина, ланч, фуршет, и т.п.).

Модуль 3. Психологические основы делового общения.

- 3.1. Общение, его структура и основные закономерности.
- 3.2. Управление эмоциональным напряжением, стрессом.
- 3.3. Техника прямого управления эмоциями собеседника. Как просить, чтобы не отказывали.
- 3.4. Практикум по эффективной деловой коммуникации.
- 3.5. Психологические аспекты речевого и неречевого (невербального) поведения.
- 3.6. Нормы телефонного общения (в том числе мобильный этикет).

Модуль 4. Основы конфликтологии.

- 4.1. Типология конфликтов.
- 4.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 4.3. Приёмы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения.

Модуль 5. Формирование корпоративного стиля.

- 5.1. Корпоративный стиль. Составляющие корпоративного стиля.
- 5.2. Оформление и заказ визитных карточек, конвертов, приглашений.
- 5.3. Организация корпоративных мероприятий: виды корпоративного отдыха, расчёт и оптимизация затрат на их проведение.
- 5.4. Виды приёмов и правила их организации: бокал вина, кофе-тайм, фуршет, ужин и т.д.
- 5.5. Корпоративные праздники.

Модуль 6. Представительская деятельность.

- 6.1. Алгоритм организации совещаний, конференций и выставок.

*Специализированный авторский курс Л.В.Стрельниковой.

Международный учебно-консалтинговый Профи-центр Стрельниковых

Авторские права защищены. Любое воспроизведение программы возможно лишь с письменного разрешения автора.

- 6.2. Организация приёма деловых партнёров: угощения, представительские затраты.
- 6.3. Организация и проведение презентаций: аренда помещения, организация фуршета, комплект презентационных материалов, бизнес-сувениры.
- 6.4. Приём делегаций: заказ билетов и бронирование мест в гостиницах, визовая поддержка, встреча и размещение гостей, транспортное обслуживание, деловой обед, организация культурной программы.
- 6.5. Этикетные нормы поведения гостей и хозяев.
- 6.6. Официальный деловой протокол. Подарки в деловом взаимодействии.
- 6.7. Цветы как подарок. Особенности вручения и получения подарка.
- 6.8. Столовый этикет.

ПП "Профі-центр Стрельнікових"