

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Деловой этикет

Программа

1 день

Деловой этикет

- Что такое деловой этикет, его функции
- Важность этикета как инструмента эффективного делового взаимодействия
- Служебный этикет как инструмент построения корпоративной культуры

Составляющие имиджа делового человека

- Требования к внешнему виду
- Деловой стиль одежды (мужской и женский дресс-код)

Коммуникативный этикет

- Правила приветствия, обращения, знакомства, прощания
- Этикет визитной карточки.

Деловое общение по телефону

- Основные правила телефонного этикета
- Если звоните вы
- Если звонят вам
- Правила грамотного предоставления и получения информации

Деловой этикет при установлении и поддержании деловых контактов

- Этикетные нормы при установлении деловых контактов
- Этикетные нормы встречи делегаций
- Варианты рассадки при беседе / переговорах
- Ведение деловой беседы
- Умение слушать и задавать вопросы
- Получение обратной связи
- Невербальные средства общения в деловом разговоре, жесты и позы
- Шесть эффектов коммуникации

Бизнес-этикет и корпоративная культура компании

- Основные правила во взаимоотношениях с руководством, подчиненными, коллегами
- Соблюдение норм служебной субординации
- Поведение на совещаниях, рабочих встречах
- Поведение в конфликтных ситуациях
- Как критиковать и принимать критику
- Как говорить комплименты, хвалить и принимать похвалу
- Разработка кодекса корпоративной этики

Этикет деловой переписки

- Официально-деловой стиль как этикетная норма официально-деловых текстов
- Деловое письмо: структура письма, речевые клише и формулы
- Правила электронной деловой переписки
- Этикетные правила международной переписки

Ресторанный этикет

- Правила поведения в ресторане
- Классическая сервировка стола, пользование посудой и приборами
- Этикет еды: что и как следует есть

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz