

# **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

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

+7 702 777 44 11

## **Навыки делового общения**

### **Программа**

#### **Коммуникация как основа профессиональной деятельности**

- факты и научная основа
- исторические модели коммуникаций
- современные подходы в коммуникациях

#### **Этапы коммуникаций, структура ведения коммуникации**

- понятие коммуникации как основной компетенции
- виды коммуникаций
- нисходящие и восходящие, формальные и неформальные

#### **Формы и стили коммуникаций**

- групповые
- индивидуальные
- обратная связь высокого качества

#### **Роли в процессе коммуникаций, типология собеседников**

- типы личности; особенности восприятия информации
- особенности темперамента, менталитета
- способы оптимального взаимодействия в бизнес-среде с учетом

индивидуальных особенностей личности

## **Техники и принципы успешного ведения коммуникаций**

- подготовка
- эффективное партнерское поведение (Win2Win)
- симбиоз или Win2Lose

## **Управление конфликтами, барьерами, сопротивлениями, возражениями**

- причины конфликтов, сопротивлений
- предотвращение возникновения — ЧТО и КАК делать
- правила поддерживающей коммуникации

## **Эмоциональный интеллект, как главная компетенция современного коммуникатора**

- основы положительной самопрезентации
- составляющие имиджа
- конгруэнтность, эмпатия, экологичность в общении

## **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

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

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)