

PROGRAM SZKOLENIA OTWARTEGO

„Skuteczna komunikacja biznesowa i komunikacja międzykulturowa”

ON-LINE

9.00 - rozpoczęcie szkolenia

Wstęp

- Σ „w uprzejmości jest wdzięk i korzyść”...
- Σ najważniejsze zasady etykiety menedżera
- Σ zasada dostosowania w relacjach biznesowych i międzynarodowych
- Σ wszystko co robimy jest komunikacją...

9.15 - Część I – Skuteczna komunikacja 1/2

- Σ komunikacja werbalna, epistolarna i pozawerbalna
- Σ **FEEDBACK, CZYLI INFORMACJA ZWROTNA - NOWOŚĆ**
- Σ zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej
- Σ zasady sporządzania korespondencji urzędowej
- Σ zasady sporządzania korespondencji elektronicznej,
- Σ nowoczesne środki komunikacji, etykieta w internecie
- Σ **ETYKIETA WIDEO ROZMOWY I WIDEO KONFERENCJI – NOWOŚĆ**
- Σ tworzenie pierwszego wrażenia i kreowanie pozytywnego wizerunku
- Σ elementy mowy ciała podczas autoprezentacji i udziału w spotkaniach

Sesja pytań i odpowiedzi

10.15 - Część II - Skuteczna komunikacja 2/2

- Σ zasada starszeństwa w relacjach oficjalnych i biznesowych
- Σ zasada pierwszeństwa prawej ręki w relacjach oficjalnych i biznesowych
- Σ powitanie w relacjach towarzyskich i oficjalnych
- Σ przedstawianie siebie oraz innych osób w relacjach oficjalnych i biznesowych
- Σ właściwy uścisk dłoni oraz inne metody przekazywania pozdrowienia
- Σ **ELEVATOR SPEECH, CZYLI JAK MÓWIĆ ZWIĘZLE I INTERESUJĄCO – NOWOŚĆ**
- Σ zasady udziału w spotkaniach i naradach
- Σ wymiana wizytówek, odpowiedni krój i zastosowanie biletów wizytowych
- Σ sztuka small talk w budowaniu relacji oficjalnych i biznesowych

Sesja pytań i odpowiedzi

11.15 - Część III – Komunikacja międzykulturowa 1/2

- pochodzenie różnic międzykulturowych
- proksemika czyli dystanse społeczne
- kultury pro-partnerskie i pro-transakcyjne
- rozwiązywanie konfliktów międzykulturowych
- kultura agresywna vs. kultura kooperacyjna
- kultura oficjalna vs. kultura nieoficjalna
- kultura terminowa vs. nieterminowa
- kultura powściągliwa vs. kultura emocjonalna

Sesja pytań i odpowiedzi

12.15 - Część IV – Komunikacja międzykulturowa 2/2

- etykieta biznesowa w 4 wybranych regionach do wyboru: Chiny, Stany Zjednoczone Ameryki, Kraje Arabskie, Kraje Byłego ZSRR - kontakty towarzyskie, hierarchia społeczna, stosunek do tradycji, spotkania oficjalne, kultura stołu, etykieta ubioru, wymiana upominków, stosunek do czasu, budowanie długotrwałych relacji biznesowych.

13.00 – Zakończenie i podsumowanie