

PROGRAM SZKOLENIA DLA FIRM
„Etykieta w komunikacji biznesowej i komunikacji międzykulturowej”
ON-LINE

9.00 – rozpoczęcie szkolenia

Wstęp

- najważniejsze zasady etykiety menedżera
- zasada dostosowania w relacjach biznesowych i międzynarodowych
- wszystko, co robimy jest komunikacją...

9.15 – Część I – Etykieta w komunikacji 1/2

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

Sesja pytań i odpowiedzi

10.15 – Część II – Etykieta w komunikacji 2/2

- zasada starszeństwa w relacjach oficjalnych i biznesowych
- zasada pierwszeństwa prawej ręki w relacjach oficjalnych i biznesowych
- powitanie w relacjach towarzyskich i oficjalnych
- przedstawianie siebie oraz innych osób w relacjach oficjalnych i biznesowych
- właściwy uścisk dłoni oraz inne metody przekazywania pozdrowienia
- **ELEVATOR SPEECH, CZYLI JAK MÓWIĆ ZWIĘŻLE I INTERESUJĄCO**
- zasady udziału w spotkaniach i naradach
- wymiana wizytówek, odpowiedni krój i zastosowanie biletów wizytowych
- 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:
Stany Zjednoczone Ameryki, Ameryka Południowa, Kraje Arabskie, Kraje Afrykańskie, Singapur,
Azja Południowo Wschodnia, Kraje byłego ZSRR, Chiny, Japonia
- kontakty towarzyskie, spotkania oficjalne, kultura stołu, etykieta ubioru, budowanie długotrwałych
relacji biznesowych lub dokładna analiza jednego z ww. regionów.

13.00 – Zakończenie i podsumowanie