

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 WIDEO ROZMOWY I WIDEO KONFERENCJI**
- ☐ 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 ZWIĘZLE 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.

13.00 – Zakończenie i podsumowanie