8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
www.finkont.ru

Эффективные деловые коммуникации для руководителя

Курс позволит приобрести практические навыки, необходимые каждому современному руководителю: проведение эффективных совещаний, круглых столов и дискуссий, управление временем, ведение переговоров, практика публичных выступлений, развитие стрессоустойчивости и управление конфликтами.

Дата проведения: 22 - 25 июля 2025 с 10:00 до 17:30

Артикул: СП12811

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Онлайн-трансляция

Срок обучения: 4 дня

Продолжительность обучения: 32часа

Стоимость участия: 52 600 руб.

Для участников предусмотрено: Методический материал.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 32 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Руководителей всех уровней, заинтересованных в повышении своей коммуникативной компетентности.

Цель обучения

Повышение навыков всех видов деловой коммуникации: межличностные, коммуникации с группой, внешние и внутренние коммуникации, разрешение конфликтов, ведение переговоров, публичных выступлений и презентаций.

Результат обучения

В результате обучения на курсе слушатели:

- приобретут навыки разработки презентационных материалов, подготовки и проведения публичных выступлений;
- смогут вести деловую переписку в соответствии с нормами и правилами, общепринятыми в современном деловом сообществе;
- научатся управлять своим эмоциональным состоянием, узнают, как предотвращать конфликтные ситуации в коллективе и разовьют навыки стрессоустойчивости;
- овладеют современными техниками ведения переговоров, научатся обращать возражения оппонента в свою пользу и управлять эмоциями во время переговоров;
- сформируют навыки эффективного тайм-менеджмента, направленного на повышение профессиональной эффективности.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

День-1.

Специфика деловой коммуникации.

- Деловая коммуникация: ограничения и-возможности.
- Различия правил общения «по-горизонтали и-вертикали».
- Информационные схемы внутри организации. Особенности внешних информационных потоков.
- Типичные ошибки в-деловой коммуникации.
- Гендерные и-статусные аспекты в-деловом общении.

Практикум: деловая игра «Мост».

Приемы эффективной коммуникации.

- Коммуникативная компетентность руководителя.
- Приемы формирования первого впечатления. Уверенное поведение: вербальные и-невербальные признаки.
- Навыки наблюдательности. Современные теории типологизации собеседников.
- Умение понимать и-управлять эмоциями: своими и-других людей.
- Техники привлечения внимания собеседника.
- Искажения при восприятии информации. Стереотипизация: способы предупреждения.
- Умение собирать информацию при помощи техники пассивного и-активного слушания. Ориентация в-потребностях и-целях партнёра.
- Специфика открытых и-закрытых вопросов. Правила эффективного применения разных видов вопросов.
- Способы подачи обратной связи.
- Правила телефонного общения. Действия, приходящие к-конфликтам, как их-избежать.

Практикум: деловая игра «Мотивационная беседа», кейс «Анализ ситуации», тест «Бизнес- этикет», коммуникационные упражнения.

Деловая переписка как инструмент эффективной коммуникации и-управления.

- Деловая переписка как инструмент достижения бизнес-целей.
- Психология восприятия письменного обращения, как произвести нужное впечатление, привлечь и-удержать внимание адресата.
- Виды деловых писем. Ключевые принципы составления.
- Методы построения делового письма. Технология и-концепция деловых писем.
- Кодекс деловой переписки. Шаблоны и-стандарты оформления.
- Типичные ошибки в-языке и-стиле деловой корреспонденции.
- Формирование отношений с-помощью деловой переписки. Психологические приемы убеждения в-деловой переписке.
- Внутрикорпоративная переписка.
- Особенности деловой переписки с-зарубежными партнерами.
- Стандарты и-клише международной корреспонденции.

Практикум: деловая игра «24-на 7», кейс «Письмо первому лицу».

День-2.

Техники повышения личной эффективности: самомотивация, приемы тайм-менеджмента, расстановка приоритетов и-управление событиями.

- Целеполагание руководителя. Как поднять собственную мотивацию. Умение держать цель.
- Основные принципы тайм-менеджмента.
- Чувство времени и-ситуации, когда оно необходимо.
- Приоритеты в-работе, их-влияние на-качество достигаемых результатов.
- Современные способы снижения затрат при сохранении качества работы.
- Виды бесполезных действий и-способы борьбы с-ними.
- Алгоритм планирования рабочего дня руководителя.
- Техники саморазгрузки руководителя. Предупреждение усталости, работа по-восстановлению энергичности. Укрощение многозадачности.
- Делегирование: сложности с-передачей ответственности и-преодоление сопротивления сотрудников.
- Приемы борьбы с-прокрастинацией.

Практикум: деловая игра «Уборка», кейс «Опоздания».

Мастерство публичного выступления и-презентации.

- Навык публичного выступления как составляющая имиджа руководителя. Подготовка выступления: что? кому? как?
- Правила работы со-структурой и-содержанием. Практика применения пирамиды Минто.

- Приемы убеждения, аргументации в-выступлении.
- Как придать речи выразительность. Техники работы с-голосом.
- Правила управления собой, лайфхаки по-преодолению волнения перед аудиторией.
- Технические стороны выступления.
- Умение работать со-«сложными» аудиториями и-участниками. Реакция на-трудные вопросы.
- Ключевые слагаемые успеха и-основные инструменты эффективной презентации.
- Разработка концепции презентации.
- Правила оформления презентации: шрифты, графики, иллюстрации.
- Чек- лист успешной презентации. Самопрезентация-— правила проведения и-ограничения.

Практикум: кейс «Презентация проекта», упражнения по-самопрезентации.

Технологии проведения эффективных совещаний, круглых столов и-дискуссий.

- Умение учитывать специфику аудитории и-достигать свои цели.
- Требования к-регламенту и-участникам встречи.
- Виды совещаний. Ключевые правила повышения эффективности совещаний. Ошибки при подготовке и-анализе совещаний.
- Методы проведения конструктивных совещаний. Особенности проведения видеосовещаний.
- Сложные вопросы: как на-них отвечать.
- Технологии успешного проведения дискуссий. Роль руководителя.
- Алгоритм проведения круглых столов.
- Психологические аспекты работы с-группами при выступлении.
- Расстановка акцентов. Как организовать обратную связь. Грамотное подведение итогов.

Практикум: деловая игра «Совещание», кейсы «Сложная ситуация», «Кого позвать?».

День-3.

Ведение простых и-сложных переговоров.

- Прогнозирование интересов и-позиций сторон переговоров.
- Определение целей и-задач переговоров. Формулирование задач по-системе SMART.
- Формирование стратегий поведения в-зависимости от-задач, ресурсов и-взаимоотношений. Учёт рисков.
- Определение пограничной линии. Как правильно запланировать и-предоставлять уступки.
- Работа с-командой по-подготовке к-переговорам.
- Приемы сбора информации во-время переговоров. Инструменты влияния в-переговорах.
- Выбор инструментов формирования впечатления в-зависимости от-задач переговоров
- Личностные особенности участников, усиливающие или блокирующие эффективность переговорного процесса.
- Виды коммуникативных ролей. Выбор ролевой позиции в-зависимости от-стратегии переговоров.
- Метод принципиального ведения переговоров-— возможность «не-сбиться с-пути к-собственной задаче». Переговорные приемы для достижения согласия.
- Аргументация в-переговорах. Основные ошибки аргументирования.
- Приемы отработки возражений. Подведение к-заключению сделки.
- Давление в-переговорах. Тактики жёстких переговоров.
- Практические инструменты отражения агрессии в-переговорах.
- Подведение итогов по-окончании переговоров.

Практикум: деловая игра «Отпуск», кейс «Прессинг».

День-4.

Конфликтные ситуации в-коллективе: предупреждение и-разрешение.

- Причины возникновения конфликтных ситуаций в-организации, в-коллективе подразделения. Позитивная сторона конфликта.
- Эффективное поведение руководителя по-предупреждению конфликта. Как конструктивно использовать групповые эффекты при сложных ситуациях.
- Этапы конфликта, оптимальные приемы на-каждом этапе. Соблюдение принципов объективности при разрешении конфликтной ситуации.
- Виды манипуляций и-противостояние-им. Активные и-пассивные способы отработки манипуляций. Правила грамотного отказа.
- Принципы работы с-конфликтными личностями. Организационные и-личностные методы.
- Стратегия сотрудничества. Как договариваться в-конфликтных ситуациях.
- Посредничество или арбитраж руководителя в-конфликтах. Техники повышения личного влияния, конструктивного решения конфликта.
- Навыки управления эмоциональной составляющей конфликта. Приёмы снятия напряжения при решении споров.
- Работа с-сопротивлением при внедрении изменений. Предупреждение саботажа с-учётом стадии адаптации к-изменениям.

Практикум: кейсы по-конфликтным ситуациям.

Развитие стрессоустойчивости.

- Понятие стресса. Динамика развития стресса. «Плохой» и-«хороший» стресс. Определение собственного уровня стресса.
- Техники самопомощи до-начала стрессовой ситуации.
- Первая помощь при стрессе себе и-коллегам: рациональный, двигательный и-визуальный ресурс. Методы саморегуляции и-самовосстановления.
- Противостояние давлению. Приемы работы с-гневом. Как работать с-волнением и-тревогой.
- Приемы комфортной беседы. Как снимать напряжение в-разговоре с-собеседником. Как помочь своим сотрудникам.
- Снижение напряжения в-постоянном режиме. Можно-ли создать «благоприятный психологический климат» в-коллективе. Техники эмоционального интеллекта для диагностики сотрудников. Рациональные приемы регуляции состояния в-коллективе.
- Приспособление к-стрессовым факторам. Ресурсные возможности стресса.-4-типа стресса на-рабочем месте. Влияние долгосрочного стресса на-эффективность работы. Стадии профессиональной жизни и-приемы сохранения баланса.
- Иррациональность и-влияние ограничений на-творческую активность.
- Организация жизни как метод снижения стрессов.
- Психотехники. Как работать со-страхами: оценки, нового, ответственности, выступления и-другими.

Практикум: тест «Как понять, что у-вас «профессиональное выгорание», деловая игра «Приемы снятия напряжения», психотехники стрессоустойчивости.

Преподаватели

ЗАЙЧИКОВА Ирина Борисовна

Психолог, бизнес-тренер, эксперт по организационному консультированию, консультант по выстраиванию HR-бизнес-процессов.

НОСОВЕЦ Юлия Аркадьевна

Эксперт по межличностному взаимодействию, вопросам управленческой эффективности и управлению человеческими ресурсами, организационный психолог.

Образование:

Санкт-Петербургский государственный университет, факультет психологии.

Опыт работы:

- Опыт работы психологом – 25 лет.
- Опыт работы в качестве корпоративного тренера с ОАО «РЖД», АК «АЛРОСА», ОАО «МЕГАФОН», ОАО «ПСБ» и др.
- Опыт проведения тренингов для различных профессиональных групп, в том числе для руководителей медицинских организаций – 17 лет.
- Разработала и проводит программы «Психология переговоров», «Эффективные продажи», «Успешный руководитель», «Публичное выступление», «Создание команды», «Тайм-менеджмент», «Управление изменениями», «Психологические аспекты в работе с претензиями», «Искусство убеждения», др.