

## Цифровые коммуникации и цифровой этикет

На курсе слушатели познакомятся с лучшими практиками корпоративного цифрового взаимодействия, смогут улучшить коммуникационные навыки и профессионально управлять своим имиджем в цифровом пространстве.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Дневной

**Срок обучения:** 2 дня

**Продолжительность обучения:** 16 часов

**Место проведения:** г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 26бс1, Бизнес Центр Премьер Лига (3 очередь), 4 этаж, из лифта направо. Станции метро «Московские ворота», «Технологический институт», «Обводный канал».

**Для участников предусмотрено:** Методический материал, кофе-паузы.

**Документ по окончании обучения:** Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 16 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

### Для кого предназначен

Бизнес-ассистентов и помощников руководителей, секретарей, офис-менеджеров, персональных ассистентов, советников руководителей, бизнес - ассистентов руководителей приемной главы и топ-менеджмента компаний, руководителей и сотрудников всех уровней.

### Цель обучения

- Понимать сильные и слабые стороны коммуникации в электронном пространстве.
- Грамотно строить электронный имидж компании и ее сотрудников.
- Правильно вести соцсети компании и личные.
- Знать правила поведения в чатах мессенджеров, групповых и индивидуальных.
- Научиться эффективно проводить онлайн встречи.
- Научиться эффективно вести деловую переписку в электронной почте.
- Грамотно обходить конфликтные зоны цифрового пространства.
- Научиться вести правильную переписку с вышестоящими.
- Научиться вести правильную переписку с иностранными партнерами.
- Научиться использовать в переписке искусственный интеллект.

### Результат обучения

**В результате обучения слушатели смогут:**

- Определять свои цели присутствия в соцсетях и вести их в соответствии с этими целями.
- «Читать» соцсети других коммуникантов
- Поддерживать высокий цифровой имидж себя как профессионала и своей компании.
- Применить достойную модель поведения в чатах мессенджеров, комментариях в соцсетях, на онлайн встречах, в переписке по электронной почте.
- Вести эффективную переписку с партнерами и коллегами.
- Улаживать и избегать конфликты в цифровом пространстве.

- Эффективно общаться с вышестоящими сотрудниками и иностранными партнерами.
- Эффективно владеть инструментами ИИ в переписке.

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

# Программа обучения

## День 1

- **Слабые и сильные стороны коммуникации в электронном деловом пространстве.** Новые правила цифровой коммуникации и старые традиции. Искажения и потери информации при передаче в цифровой среде. Ошибки при использовании цифрового пространства.
- **Цифровой имидж:** составляющие цифрового имиджа. Степень соответствия цифрового и реального имиджа. Фотографии рабочих и личных аккаунтов. Для кого мы строим наш имидж в цифровом пространстве? Ошибки и хорошие примеры. Личный бренд в соцсетях. Как вас «считывают» по соцсетям? Составляющие личного бренда. Возможна ли в соцсетях свобода в высказываниях?
- **Поведение в соцсетях:** цели соцсетей, элементы соответствия целям.
- Практикум: «чтение» соцсетей партнеров.
- **Ведение соцсетей: личные и корпоративные.** Подходы к контент-плану, подбор фото, видео и текстовых материалов, график публикаций, активность и ее измерение. Подходы к раскрутке соцсетей. Юридическая ответственность за публикации.
- **Реакции на критику и хейтеров в сети.** Конструктивная отработка жалоб. Снижение эмоционального накала. Работа с отзывами: проверка и обратная связь. Как извиниться, чтобы не «разжечь пламя». Всегда ли прав клиент.
- **Мессенджеры:** назначение, модерация групп, подходы к голосовым сообщениям. Лексика и эмодзи. Психологические и смысловые ошибки, которые приводят к утрате взаимопонимания. Пересылка файлов и документов в мессенджерах.
- **Общение в чатах:** особенности рабочих и личных чатов. Правила поведения и модерации рабочих чатов. Использование сокращений, смайликов и реакций. Ошибочный контент рабочих чатов и поводы для негативных обсуждений. О чем следует договориться между участниками перед созданием чата.
- **Видеоконференцсвязь:** модерация встреч, оформление встречи, поведение на встрече, внешний вид, активность, эффективность. Ошибки проведения, лучшие практики и рекомендации.

## День 2

- **Деловая переписка в электронной почте.** Оформление, содержание, речевые формулы. Особенности каналов: электронная почта, соцсети и мессенджеры. Частые ошибки ведения электронной переписки. Типология переписки и правила ее ведения: обсуждение рабочих тем, запросы и вопросы, жалобы и претензии.
- **Векторная система в общении:** кто старше по этикетному/протокольному статусу в переписке.
- **Переписка с вышестоящими.** Различия в подходах к переписке в коммерческих и государственных компаниях. Традиции общения с руководством в России. Поводы для письменного обращения к вышестоящим. Рекомендации для успешной письменной коммуникации.
- **Деловая переписка с иностранными партнерами.** Подходы к переписке, клише, помощь в переписке.
- **Искусственный интеллект и переписка:** что можно доверить ИИ?
- **Цифровая гигиена.** Как вести себя осмотрительно в цифровом пространстве. Цифровой детокс: поиск баланса.
- **Гаджеты офлайн.** Культура личного общения с гаджетом в руках. Деловые переговоры, личные встречи, культурные мероприятия, собрания и совещания с использованием гаджетов.
- Практикум: деловая переписка на заданную тему.

# Преподаватели

## РАЛЬ Александра Викторовна

Специалист по бизнес-этикету и коммуникациям. Опыт в бизнес-коммуникациях 17 лет. Автор статей по этикету в СМИ и приглашенный эксперт репортажей на 5-м канале.