

Szkolenie

Savoir vivre – zasady etykiety w biznesie

Termin

15.11.2019
09.00-16.30 (w tym przerwy kawowe + lunch)

Miejsce

Poznań, dokładne miejsce szkolenia podamy w późniejszym terminie

Dla kogo

DOŚWIADCZENI MENEDŻEROWIE – usystematyzowanie wiedzy i podnoszenie kompetencji, rozwiązywanie branżowych „case study”.

POCZĄTKUJĄCY PRACOWNICY – wprowadzenie do środowiska pracy, przygotowanie do kontaktu z osobami z zewnątrz organizacji.

OSOBY REPREZENTUJĄCE FIRME

PRACOWNICY SEKRETARIATU, ASYSTENTKI

Cel szkolenia

- Poznanie najważniejszych zasad etykiety w biznesie
- Dress-code, czyli poznanie zasad dotyczących ubioru stosownego do sytuacji
- Zapoznanie się z regułami obowiązującymi podczas spotkań i przyjęć o charakterze biznesowym
- Etykieta przy stole i rozmowy przy bufecie podczas spotkań biznesowych i networkingu

Program

etykieta towarzyska etykieta biznesowa różnice kulturowe protokół dyplomatyczny teoria & ćwiczenia

- powitania i przedstawianie się, pierwsze wrażenie, autoprezentacja
- pierwszeństwo, kto pierwszy wyciąga dłoń, relacja pracownicy klienci, inne osoby
- tytułowanie, zwracanie się do gości, koleżanek i kolegów z pracy
- podejmowanie klientów w biurze, spóźnienia, proponowanie napojów, obsługa
- najważniejsze zasady posługiwania się wizytówką, najczęstsze gafy

przyjęcia / zebrania oficjalne i półoficjalne

prezentacja z wykorzystaniem zastawy stołowej

- rodzaje przyjęć i spotkań biznesowych
- zaproszenia – jak pisać, jak czytać, jak odpowiadać
- zasady zachowania się przy stole oraz podczas przyjęcia na stojąco (bufet)
- business lunch – zapraszamy klientów do restauracji lub jesteśmy zapraszani
- czego Dama Dżentelmen nie robią – najczęstsze gafy; popełniłem gafę, co dalej?
- Powitanie gości, gość honorowy, przełożony, asystent, pracownicy

telefon & smartfon

- profesjonalne powitanie przez telefon – budowanie wizerunku firmy
- przygotowanie przed rozmową – o czym zapominamy najczęściej?
- smartfon naszą wizytówką – w pracy, w środkach transportu
- najczęstsze gafy użytkowników telefonów – restauracja, konferencje
- poczta głosowa i oddzwanianie

e-korespondencja i media społecznościowe w pracy

- zwroty grzecznościowe
- e-mail jako często pierwsza forma kontaktu z klientem, partnerem biznesowym
- ortografia i znaki diakrytyczne, emotikony, załączniki
- media społecznościowe – mój profil, a kształtowanie wizerunku pracodawcy
- czy przyjmować zaproszenie od Klienta na FB/IG/ LiN?

dress code – ubiór na każdą okazję

- co mówi nasz strój? Garderoba, a strategia pozycjonowania marki, UX
- podstawowa garderoba współczesnej Damy i Dżentelmena
- odczarowujemy obcojęzyczne określenia ubioru – m.in. casual, informal
- kiedy na sportowo, a kiedy formalnie
- buty – jak kupować, jak czyścić i kiedy nosić
- biżuteria i dodatki dla Dam i Dżentelmenów
- najczęściej popełniane gafy