

# КАРТА ТРЕНИНГОВ ПО ДЕЛОВЫМ КОММУНИКАЦИЯМ

**PUZZLE** Group

всё сложится!

# СОДЕРЖАНИЕ

Деловые коммуникации: кого, чему и зачем обучать	3
Эффективные коммуникации и влияние	4
Контроль над конфликтом	5
Эффективные встречи и коммуникации	6
Деловой этикет и правила коммуникации	7
Эффективное общение	9
Наши направления тренингов	10
О команде PUZZLE Group	11
Контакты	12



# ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ



Деловая коммуникация - это первый навык, необходимый сотрудникам всех уровней в любой организации. С помощью него развиваются и завязываются бизнес-отношения, осуществляются продажи услуг и товаров, передается информация, просьбы, благодарности, поздравления.

Незнание правил делового общения создает непонимание между людьми, вызывает конфликты, усложняет путь к цели.

**К навыкам деловой коммуникации относят навык проведения встреч и совещаний, навык ведения деловой переписки, навык кросс-функционального взаимодействия, навык общения с собеседниками разных типов, навык предоставления и получения обратной связи и другие.**

Все они помогают достигать взаимопонимания между отдельными людьми, подразделениями и компаниями.

## **Кого учим**

Сотрудники отделов продаж, клиентских, сервисных служб. Сотрудники, ведущие документооборот с клиентами, сотрудники тех. поддержки, а также все сотрудники, ведущие письменную и устную коммуникацию. Сотрудники, в чьи обязанности входит общение с людьми.

## **Чему учим**

Главная цель тренингов в данной области - повысить навыки делового письменного и устного взаимодействия, научить четко и аргументированно выражать свои мысли, развить навыки влияния и убеждения, помочь участникам достигать больших результатов при взаимодействии друг с другом.

## **Результат**

В ходе тренинга участники освоят правила ведения устной и письменной деловой коммуникации, разберут особенности восприятия и воспроизведения информации разных типов собеседников, инструменты убеждения и донесения нужной информации оппоненту, техники предоставления обратной связи, научатся писать деловые письма.

## ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ВЛИЯНИЕ

Тренинг содержит основные инструменты и понятия, техники и базовые упражнения, направленные на повышение коммуникативного уровня участников и улучшение кросс-функциональных коммуникаций.

**Цели:** повышение уровня бизнес-коммуникаций, в том числе при кросс-функциональном взаимодействии, а так же передача инструментов влияния и эффективного общения.

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<b>Основы эффективного бизнес-общения.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Базовые принципы и основы эффективной коммуникации.</li> <li>• Каналы коммуникации и их характеристики.</li> <li>• Модель коммуникации «Айсберг» П.Вацлавика. Причины сбоев коммуникации.</li> </ul>
<b>Влияние через структуру. Подготовка к деловому и общению.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Целеполагание как фундамент результата общения.</li> <li>• Правило подготовки к деловому общению «ЗаКОН».</li> <li>• Структура информационного сообщения.</li> <li>• Выбор роли для общения.</li> </ul>
<b>Влияние в диалоге. Эффективное восприятие и передача информации.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активное слушание: алгоритм «ПАУК».</li> <li>• Модель «4х ушей» и «4х языков» Ш.Фон Туна.</li> <li>• Структура информационного сообщения.</li> <li>• Вовлечение в диалог собеседника.</li> <li>• Перехват инициативы, этичное перебивание собеседника.</li> </ul>
<b>Индивидуальные особенности собеседника. Типология личности.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Типология личности в коммуникации</li> <li>• Коммуникативные стили разных поведенческих типов.</li> <li>• Учет особенностей коммуникации с каждым из типов.</li> <li>• Стратегия подбора аргументов для каждого типа.</li> </ul>
<b>Общение, не нарушающее границы. Работа с эмоциями в коммуникациях.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы ассертивного общения.</li> <li>• Технологии «Я-высказывания». Принципы выражения эмоций.</li> <li>• Ассертивный отказ, ассертивная просьба.</li> <li>• Работа с эмоциями, снижение напряженности.</li> </ul>

### Результат:

- ✓ Участники понимают основы эффективной коммуникации, осознают причинно-следственные связи возникновения коммуникационных сбоев. Умеют разделять компоненты общения на рациональные и эмоциональные.
- ✓ Участники научились планировать и готовиться к встречам и кросс-функциональным коммуникациям, используют верную структуру сообщений, понимают в какой роли необходимо коммуницировать в конкретной ситуации.
- ✓ Участники освоили приемы активного слушания при коммуникации. Умеют раскладывать входящее и исходящее сообщение на «4 уха/языка» и определять/закладывать возможные разные смыслы сообщений.
- ✓ Участники умеют вовлекать собеседника в диалог, перехватывать инициативу и этично перебивать собеседника в общении.
- ✓ Участники умеют определять тип собеседника, выстраивать коммуникацию и влиять на него.
- ✓ Участники понимают принципы общения, не нарушающего собственные и чужие границы, умеют выражать недовольство ассертивно, умеют просить и отказывать, не разрушая отношения.

Прохождение тренинга «Эффективные коммуникации» повышает общий уровень и культуру общения, улучшая межличностное и кросс-функциональное взаимодействие. Руководители, прошедшие данный тренинг, отмечают, что освоение инструментов курса и применение их на практике, положительно влияет на имидж в глазах коллег и собеседников, усиливает кросс-функциональное общение и помогает решать возникающие трудности в общении с коллегами.

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

# КОНТРОЛЬ НАД КОНФЛИКТОМ

**Цель:** повысить у сотрудников уровень навыков взаимодействия в ситуации конфликта, сформировать умение управлять собой в стрессовых ситуациях.

**Для кого:** для сотрудников всех уровней.

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<b>Анатомия конфликта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Психофизиологическая природа конфликта. Причины вступления человека в конфликт.</li> <li>• Стратегии поведения в конфликте К. Томаса. Особенности личностной предрасположенности к конфликту.</li> <li>• Взаимодействие с людьми с разными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях.</li> </ul>
<b>Управление конфликтом</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение предпосылок и причин конфликтной ситуации: первые симптомы напряженности.</li> <li>• Эффективный алгоритм разрешения конфликта с учетом мнения и состояния оппонента. Выход на результат «выигрыш-выигрыш».</li> <li>• Реакция на негатив оппонента. Как погасить яркую агрессивную реакцию собеседника.</li> </ul>
<b>Предупреждение конфликта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ошибки коммуникации: слова и действия, провоцирующие оппонента на агрессию.</li> <li>• Модель 4-х ушей Шульца Фон Туна, позволяющая понять суть позиции собеседника и дать конструктивную реакцию.</li> <li>• Техника «я-высказывание» как инструмент ассертивного неконфликтного предоставления обратной связи.</li> </ul>
<b>Эффективное управление собой</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Диагностика собственного эмоционального состояния. Определение у себя наличия стресса. Признаки и симптомы эмоционального напряжения.</li> <li>• Удержание эмоционального равновесия в конфликте и другой стрессовой ситуации.</li> <li>• Амортизация своего состояния после стрессовой ситуации. Экспресс-техники.</li> </ul>

## Результат:

- ✓ Участники понимают причины и мотивы вступления оппонента в конфликт, выстраивают конструктивную линию поведения.
- ✓ Участники умеют диагностировать наличие конфликтной напряженности и предупреждать конфликт.
- ✓ Участники умеют управлять агрессией оппонента и выводить взаимодействие на контролируемый уровень.
- ✓ Участники умеют диагностировать у себя стрессовые состояния и управлять ими.
- ✓ Участники владеют способами регуляции своих эмоций во время и после ситуации сильного стресса.

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

# ЭФФЕКТИВНЫЕ ВСТРЕЧИ И КОММУНИКАЦИЯ

**Цель:** повысить у сотрудников уровень навыков подготовки и проведения различных видов встреч.

**Для кого:** для сотрудников, проводящих встречи.

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня по 8 часов)

<b>Встреча как вид деловой коммуникации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение необходимости и цели встречи</li> <li>• Виды и формы проведения встречи. Выбор вида и формы в зависимости от цели встречи</li> <li>• Понятие фасилитированной встречи. Отличие фасилитируемой встречи от обычной</li> </ul>
<b>Подготовка к проведению встречи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 пунктов подготовки встречи: цель, продукт, участники и их роли, процесс, подготовка информации, место, подводные камни</li> <li>• Планирование повестки для группового обсуждения. Эффективная структура встречи.</li> </ul>
<b>Проведение встречи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение и принятие правил работы на встрече</li> <li>• Основные этапы встречи: открытие, проблематизация, поиск идей и решений, план действий и договоренности, закрытие</li> <li>• Инструменты, используемые на каждом этапе встречи.</li> <li>• Способы принятия командного решения. Голосование.</li> <li>• Особенности проведения дистанционных встреч.</li> </ul>
<b>Способы повышения эффективности встречи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Инструменты «включения» участников в работу.</li> <li>• Способы повышения креативности идей и решений.</li> <li>• Создание условий для эффективной встречи: правильное размещение участников в пространстве; необходимое освещение; подготовка материалов и технических средств; и др.</li> </ul>
<b>Работа со сложными ситуациями и участниками</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действия в сложных ситуациях: кто-то из участников опаздывает, время встречи сократилось и др.</li> <li>• Типы сложных участников на встрече.</li> <li>• Взаимодействие со сложными участниками.</li> </ul>
<b>Практика разработки сценария и проведения встречи</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Практическое задание «Проектировка и проведение встречи»: проектировка сценария встречи под задачу; проработка блока встречи; проведение фрагмента встречи; видео-анализ выступлений участников</li> </ul>

## Результат:

- ✓ Участники знают, какие есть виды и формы встреч. Осознают необходимость фасилитации встреч
- ✓ Знают, как правильно подготовиться ко встрече. Понимают важность составления повестки встречи
- ✓ Знают, какие правила необходимо инициировать на встрече
- ✓ Умеют составлять сценарии встречи в зависимости от ее цели и вида
- ✓ Владеют инструментами работы на каждом этапе встречи, а также способами принятия командного решения
- ✓ Знакомы с особенностями проведения дистанционных встреч
- ✓ Умеют создавать необходимые условия для проведения эффективной встречи
- ✓ Знают, как поступать в нестандартных ситуациях на встрече и работать со сложными участниками
- ✓ Отработали полученные знания на практике, разобрали видео своих выступлений

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

# ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ

**Цели тренинга:** повысить компетентность участников в вопросах современного делового этикета; сформировать понимание стандартов делового этикета и осознанную необходимость им следовать; улучшить качество внутреннего и внешнего делового взаимодействия

**Продолжительность:** 8-16 часов

<b>Основы делового этикета. Принципы поведения, принятые в деловом мире.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Значение этикета в бизнесе. Задачи этикета в бизнесе. Этикет и имидж компании. Мозаика корпоративного имиджа</li> <li>• Манеры и принципы. Главные принципы этикета</li> <li>• Приоритетность в этикете</li> </ul>
<b>Искусство управления первым впечатлением</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветствие и представление: кто первый? Рукопожатия. Визитная карточка. Обращение</li> <li>• Мужчина-женщина в этикете</li> <li>• Общение с клиентами, с коллегами, с руководителями и подчиненными. Субординация</li> <li>• Виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность</li> </ul>
<b>Речевой этикет</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Культура речи. Требования к правильной речи</li> <li>• Этикет в деловой речи: можно и нельзя. Речевые стандарты</li> <li>• Пригодные и непригодные фразы в деловом общении</li> <li>• Compliment</li> <li>• Политкорректность. Дипломатия: отстоять свое вежливо и неконфликтно</li> </ul>
<b>Основы деловых коммуникаций, в том числе телефонных и письменных</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефонный этикет. Стандарты делового телефонного общения.</li> <li>• Правила хорошего тона в деловой переписке</li> <li>• Искусство ведения беседы. Поиск темы. Запретные темы. Как вежливо отвечать на вопросы</li> <li>• Как деликатно сказать «нет»</li> <li>• Правила общения и поведения в офисе. Формы делового общения</li> <li>• Межличностное пространство в коммуникациях</li> </ul>
<b>Внешность и манеры. Формально-деловой дресс-код</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Деловой гардероб мужчины и женщины. «Да» и «нет» во внешнем виде. Основные ошибки во внешнем виде</li> <li>• Разные уровни делового дресс-кода. Принципы применения коэффициента консервативности дресс-кода</li> <li>• Правила формально-делового дресс-кода. Прическа, маникюр, украшения деловой женщины. Обувь, аксессуары, верхняя одежда мужчины</li> <li>• Манера держаться: невербальные особенности поведения (мимика, жесты, позы, походка, осанка)</li> </ul>
<b>Гостевой этикет.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гостевой этикет: Как вести себя хозяину. Как принято вести себя в своем кабинете, принимая гостей, клиентов, партнеров</li> <li>• Поведение гостей. Что значит – быть хорошим гостем?</li> <li>• Основы офисного гостеприимства</li> <li>• Искусство дарить подарки. Искусство принимать подарки</li> <li>• Правила поведения на корпоративных мероприятиях</li> <li>• Культура поведения за столом – важнейший показатель общей культуры человека. Банкеты, фуршеты, шведский стол и пр. Как использовать посуду и предметы сервировки. Часто встречающиеся ошибки поведения за столом</li> </ul>

**Результат:**

- ✓ Участники осознают важность этикета в профессиональной жизни. Участники понимают, что этикет – это сочетание манер и принципов. Участники обсудили принципы этикета. Участники понимают, что различные ситуации регламентируются разными видами этикета. Понимают, что значит приоритетность в этикете.
- ✓ Участники освоили все основные правила разных видов этикета. Участники анализировали кейсы и решали задачи, понимают роль контекста. Умеют быстро принимать решение в том или ином контексте.
- ✓ Участники понимают основные правила речевого этикета. Осознают, как влияет речевой этикет на имидж и статус.
- ✓ Участники хорошо понимают правила и стандарты делового этикета. Участники отработали практические инструменты коммуникации в разных ситуациях.
- ✓ Участники хорошо понимают отличие делового стиля в одежде от других стилей. Участники понимают, из чего складывается уровень строгости одежды в разных деловых ситуациях. Участники знают, как можно подчеркнуть статус.
- ✓ Участники знают правила гостевого этикета и понимают, как вести себя с обеих сторон. Участники осознают все правила поведения на корпоративных мероприятиях. Участники кратко рассмотрели вопросы столового этикета.

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.



# ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

(КАК ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ КРАТКО, ЯСНО И УБЕДИТЕЛЬНО)

**Цель:** дать участникам инструменты и навыки эффективного донесения бизнес-мыслей в устной и письменной коммуникации (обращениях, выступлениях, распоряжениях и отчётах)

**Для кого:** для руководителей и специалистов любой сферы деятельности

**Продолжительность:** 16 часов (2 дня разом или 1+1 день с перерывом на 2 недели)

<b>Основные принципы системного мышления</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Критерии оценки качества делового сообщения в XXI веке.</li> <li>• Основные принципы формирования структуры кратких, ясных и убедительных обращений (на примерах из бизнеса).</li> <li>• Разница в восприятии делового сообщения у разных типов аудитории: сотрудники, партнёры, журналисты, первые лица компаний.</li> </ul>
<b>Логический анализ материалов при подготовке</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Особенности формирования структуры и отбора фактического материала под разные цели обращения: выполнение задачи, нахождение решения, выделение полномочий/ресурсов, формирование мнения.</li> <li>• Логическая карта как инструмент для сбора и анализ фактов и материалов для наполнения структуры сообщения.</li> </ul>
<b>Убедительность делового сообщения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принцип «обратной развёртки» сценария сообщения при его подготовке.</li> <li>• Типовые сценарии структуры обращения под разные задачи и принципы формирования своих шаблонов.</li> <li>• Метафоры и сравнения как средства выразительности в сообщении.</li> </ul>
<b>Ясность делового сообщения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пирамида Минто как инструмент формирования ясности обращения.</li> <li>• Структура ТАП (тезис-аргумент-подтверждение) как основной инструмент создания убедительности обращения.</li> <li>• Способы критической проверки убедительности и ясности сообщения.</li> </ul>
<b>Краткость делового сообщения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принцип «бритвы Оккама»: как убрать лишнее из своего обращения.</li> <li>• Разница между устными и письменными вариантами обращения: что учесть.</li> <li>• Чего избегать для того, чтобы обращение было кратким, ясным и убедительным.</li> </ul>

**Результат** (прошедшие тренинг сотрудники и руководители):

- ✓ Будут эффективнее собирать данные для формирования устного или письменного обращения
- ✓ Повысят результативность выполнения своих распоряжений и поставленных своим сотрудникам задач
- ✓ Повысят скорость и надёжность внутренней коммуникации
- ✓ Смогут более качественно готовиться к своим выступлениям перед разными аудиториями
- ✓ Смогут излагать свои мысли в устной или письменной форме кратко, ясно и убедительно

## НАШИ НАПРАВЛЕНИЯ ТРЕНИНГОВ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ НАВЫКИ

ЛИДЕРСТВО

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

РАЗВИТИЕ ТОП-МЕНЕДЖМЕНТА

РАЗВИТИЕ ТРЕНЕРОВ И HR-СПЕЦИАЛИСТОВ

ПЕРСОНАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ПРЕЗЕНТАЦИИ И ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ

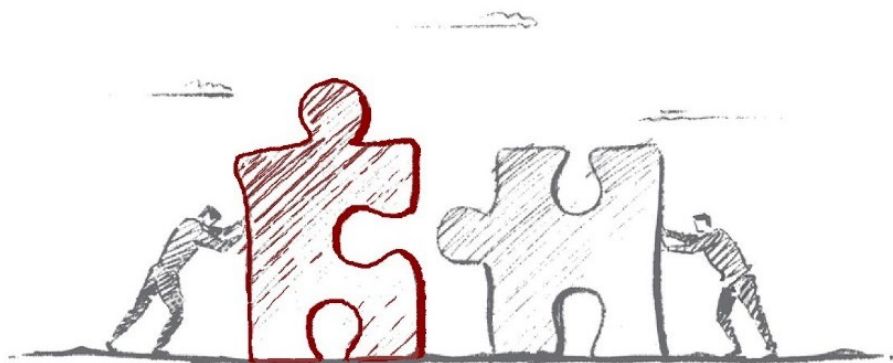
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ

AGILE



# О КОММАНДЕ PUZZLE GROUP

Пазл – это картина из деталей, собранных в правильном порядке. Детали похожи по форме, но разные по содержанию. Каждый элемент имеет свое место и смысл.

Мы ищем недостающие детали, подходя к выполнению поставленной клиентом задачи, чтобы в итоге получить идеальный результат.

## 01

### Погружаемся в бизнес заказчика

Мы внимательно изучаем текущую ситуацию партнера, узнаем, с какими сложностями сталкиваются участники тренинга, тонкости, специфику бизнеса и типичные кейсы заказчика.

## 02

### Работаем на результат

При разработке программы обучения мы исходим из стоимостного мышления. Это значит, что каждая минута работает на цель заказчика. Наши программы всегда наполнены эффективными проверенными инструментами и технологиями.

## 03

### Обучаем профессионально и с душой

Мы подбираем тренера под аудиторию, специфику бизнеса и пожелания заказчика. Наши опытные тренеры проводят вовлекающее обучение, где практическая отработка занимает не менее 70% времени.

## 04

### Оформляем качественные материалы

Мы создаем современные слайды и стильные раздаточные материалы, которые способствуют усвоению информации. Все материалы оформляются так, чтобы ими было удобно и приятно пользоваться.

## 05

### Реализуем программы полного цикла

Мы проводим предтренинговую диагностику, выстраиваем целостную программу обучения, организуем посттренинговую поддержку и межмодульную практику для гарантированного изменения поведения участников.

## КОНТАКТЫ

115035, г. Москва,  
Садовническая ул. д.54, стр.2, 4 этаж

8 (495) 011-03-43

[info@pz-tr.ru](mailto:info@pz-tr.ru)

[www.pzgroup.ru](http://www.pzgroup.ru)



**ВСЕ СЛОЖИТСЯ**