

**НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ**

КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
ПИСЬМЕННОЙ, ТЕЛЕФОННОЙ И ОЧНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ

**ТРЕНИНГ ДЛЯ  
МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ  
ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**РАЗВИВАЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ:**

- КОММУНИКАЦИЯ
- ОРИЕНТАЦИЯ НА РЕЗУЛЬТАТ

2 ДНЯ С 10:00 ДО 17:30 В ГРУППЕ ДО 15 УЧАСТНИКОВ

**ПРОГРАММА****1 день**

<b>10:00 – 10:15</b>	ЗНАКОМСТВО. РЕГЛАМЕНТЫ
<b>10:15 – 11:45</b>	ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составляющие коммуникации</li> <li>• Принципы эффективного общения</li> <li>• Виды деловой коммуникации</li> <li>• Каналы коммуникации</li> </ul>
<b>11:45 – 12:00</b>	ПЕРЕРЫВ
<b>12:00 – 13:30</b>	ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Специфика передачи информации в письменной коммуникации</li> <li>• Позиционирование в письменной коммуникации</li> <li>• Структура делового письма</li> <li>• Особенности писем негативного содержания</li> </ul>
<b>13:30 – 14:15</b>	ПЕРЕРЫВ
<b>14:15 – 15:45</b>	ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Цели телефонного общения</li> <li>• Этапы беседы по телефону</li> <li>• Золотые правила телефонного общения</li> </ul>
<b>15:45 – 16:00</b>	ПЕРЕРЫВ
<b>16:00 – 17:30</b>	БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внешние и внутренние помехи в общении</li> <li>• Фильтры восприятия информации</li> <li>• Механизмы искажения информации</li> </ul>

**2 день**

<b>10:00 – 11:45</b>	<b>УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание доверительной атмосферы</li> <li>• Деловая составляющая контакта</li> <li>• Эмоциональная составляющая контакта</li> </ul>
<b>11:45 – 12:00</b>	<b>ПЕРЕРЫВ</b>
<b>12:00 – 13:30</b>	<b>ПРОЯСНЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типы вопросов</li> <li>• Техники активного слушания</li> </ul>
<b>13:30 – 14:15</b>	<b>ПЕРЕРЫВ</b>
<b>14:15 – 15:45</b>	<b>ОБМЕН МНЕНИЯМИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ТАП – аргументация</li> <li>• Работа с сомнениями и возражениями</li> </ul>
<b>15:45 – 16:00</b>	<b>ПЕРЕРЫВ</b>
<b>16:00 – 17:15</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ В КОНФЛИКТЕ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Коммуникация и конфликт</li> <li>• Структура конфликта</li> <li>• Работа с негативно настроенным собеседником</li> </ul>
<b>17:15 – 17:30</b>	<b>ЗАВЕРШЕНИЕ. ВЫДАЧА СЕРТИФИКАТОВ</b>

**ЗНАНИЯ И НАВЫКИ, ПОЛУЧЕННЫЕ НА ТРЕНИНГЕ, ПОЗВОЛЯТ УЧАСТНИКАМ РАЗВИТЬ НАВЫКИ ПИСЬМЕННОЙ, ТЕЛЕФОННОЙ И ОЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ!**