

## Содержание

### 1. КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ

- 1.1. Роль коммуникаций в деловых отношениях
- 1.2. Эффективное общение: что это значит?
- 1.3. Коммуникация и ее компоненты
- 1.4. Виды коммуникаций
  - 1.4.1. Устные и письменные коммуникации
  - 1.4.2. Коммуникации с точки зрения обратной связи
  - 1.4.3. Внешние и внутренние, горизонтальные и вертикальные коммуникации
- 1.5. Виды делового общения
- 1.6. Средства коммуникаций
- 1.7. Барьеры коммуникации
- 1.8. Типы собеседников
- 1.9. Речевой этикет в деловой сфере

Практикум

### 2. УСТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- 2.1. Презентация
  - 2.1.1. Работа над содержанием презентации ,
  - 2.1.2. Создание текста
  - 2.1.3. Подготовка к выступлению
  - 2.1.4. Секреты эффективного выступления
  - 2.1.5. Как оживить выступление?
  - 2.1.6. Визуальное сопровождение презентаций
  - 2.1.7. Искусство аргументации
  - 2.1.8. Эстетическая сторона речи: изобразительность и выразительность

Практикум

### 2.2. Переговоры

### 2.2.1. Принципы поведения на переговорах.

Качества, необходимые переговорщику

### 2.2.2. Подготовка к переговорам

### 2.2.3. Процесс переговоров

### 2.2.4. Способы взаимодействия в переговорах

### 2.2.5. Невербальные аспекты общения

Практикум

## 2.3. Совещание

### 2.3.1. Виды совещаний

### 2.3.2. Обязанности сотрудника, ведущего совещание,

### 2.3.3. Стандартный ход совещания

### 2.3.4. Методы выработки и принятия решений

Практикум

## 2.4. Телефонный разговор

### 2.4.1. Принципы делового телефонного общения

### 2.4.2. Организация и планирование телефонных звонков

### 2.4.3. Стратегии деловой телефонной беседы: входящий звонок

### 2.4.4. Стратегии деловой телефонной беседы: исходящий звонок

### 2.4.5. Обратная связь

### 2.4.6. Рекомендации по ведению телефонных разговоров

### 2.4.7. Пример телефонограммы

### 2.4.8. Работа с возражениями

## 2.5. Деловая беседа

### 2.5.1. Установление контакта

### 2.5.2. Ориентация

### 2.5.3. Оценка вариантов и поиск решения

### 2.5.4. Результат

### 2.5.5. Стандартные фразы, помогающие вести деловую беседу

Практикум

### 3. ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

#### 3.1. Деловое письмо

3.1.1. Виды деловых писем

3.1.2. Структура делового письма

3.1.3. Язык письма и принципы составления деловых писем

3.1.4. Особенности письменной деловой речи: официально-деловой стиль

3.1.5. Примеры деловых писем

3.1.6. Нормативно-правовая регламентация формы деловых текстов

Практикум

#### 3.2. Отчет и предложение

3.2.1. Отчеты, предложения и их разновидности

3.2.2. Структура отчета и предложения

3.2.3. Структурирование текста. Виды заголовков и правила составления перечней

Практикум

#### 3.3. Резюме

3.3.1. Содержание резюме

3.3.2. Виды резюме

3.3.3. Примеры резюме

Практикум

Литература