

Тренинг Алексея Чистякова «Секреты письменной коммуникации»

Введение

Письменная коммуникация может быть эффективным инструментом взаимодействия в бизнесе, а может являться серьезным поглотителем времени, сил и нервов. Письмо клиенту может стать существенным толчком для покупки, а может надолго отпугнуть Заказчика от нашей компании. Отправленное распоряжение руководителя может послужить мощным стимулом для развития проекта, а может лечь в основу веских оправданий бездействия.

Насколько эффективно владеют сотрудники навыками деловой переписки, значительно определяет успех организации. При этом по вниманию, которое уделяется развитию этой важной компетенции, письменная коммуникация незаслуженно намного отстает от таких тем, как «Продажи», «Тайм-менеджмент» и «Работа в команде».

Цели обучения

- Оптимизировать взаимодействие персонала внутри организации (с коллегами) и с внешней средой (с клиентами и партнерами).
- Выявить сильные стороны участников и зоны их развития в области деловой переписки.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Получат инструменты повышения эффективности деловой коммуникации.
- Научатся структурировать информацию и влиять на партнеров.
- Узнают, как формировать через деловую переписку имидж компании.
- Смогут отстаивать свою позицию в сложной или конфликтной ситуации.
- Будут уметь эффективно работать с входящими письмами.

В программе тренинга

Значение коммуникации в деятельности организации.

- Отличие письменной коммуникации от других видов общения.
- Когда лучше писать, а когда следует звонить или встречаться?
- Сильные и слабые стороны текста.

Коммуникация как процесс.

- Цели коммуникации.
- Коммуникационные барьеры, цикл коммуникации.
- Основные факторы, влияющие на эффективность передачи информации.
- Что делает текст конкретным и информативным? Основные критерии понятного текста.
- Построение эффективных фраз.

Структура письма.

- Составные части текста.
- Типология логических связей в тексте.
- Методы выделения структуры письма.
- Основные ошибки, усложняющие восприятие структуры.
- Сокращение размера текста без потери основного смысла.

Выбор позиции для общения с собеседником.

- Текст и подтекст высказываний.
- Стилль письма и образ автора.
- Психологические позиции в общении.
- Имидж компании в глазах клиентов и партнеров.
- Развитие установки на сотрудничество в процессе деловой коммуникации.
- Позитивные формулировки.

Правила убедительной аргументации.

- Текст как инструмент воздействия на читателя.
- От чего зависит сила аргументов.

- Основные приемы аргументации и контраргументации.
- Общие рекомендации по аргументации своей точки зрения и организации фактов в тексте.
- Убедительные продающие письма.
- Как заставить дочитать письмо до конца?

Получение информации.

- Методы правильного чтения.
- Приемы работы с электронной почтой.

Технологии ответов на письма.

- Обязательные составляющие эффективного текста.
- Письма-благодарности.
- Эффективная обратная связь, конструктивная критика: основные правила и типичные ошибки.
- Снижение напряжения в ситуациях переписки с недовольным партнером.
- Техники письменного отказа.

Оформление текста.

- Этикет деловой переписки.
- Выбор шрифта, цветов.
- Правила использования меток, буллитов, абзацев.
- Использование картинок.

Методы проведения

Интерактивные мини-лекции, анализ примеров-задач, групповые дискуссии, работа в малых группах, практическая отработка технологий (создание и коррекция деловых текстов).

Формат тренинга

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

Дополнительно

Обучение ведёт Алексей Чистяков – практик с опытом тренерской работы и консультирования 16 лет. В основу тренинга легли:

- Исследования эффективности письменной коммуникации, которые проводил автор программы в различных компаниях (торговых, промышленных и сервисных).
- Личный опыт работы в организациях (нефтяной промышленности, банковско-финансовой сфере, учебных учреждениях).
- Практика консультанта в разных сферах бизнеса (от продажи автомобилей до строительства производственных комплексов).