

Тренинг Валерии Августинович (Вахрушевой) «Деловые письменные коммуникации»

Введение

В современном бизнесе очень важно грамотно писать деловые письма, так как они говорят не только об уровне культуры и грамотности самого пишущего, но и об организации. При этом принципиально не только грамотно и лаконично написать, но и добиться поставленной в письме цели. Как сделать письмо результативным-об этом пойдет речь на тренинге.

Цели обучения

- Повысить профессиональную эффективность и письменную коммуникативную компетентность.
- Овладеть эффективными техниками внутренней и внешней деловой переписки.

Ожидаемые результаты участников тренинга

- Познакомятся с основными принципами составления результативных деловых писем.
- Научатся грамотно составлять деловые письма, внутренние и внешние документы.
- Выработают навыки, позволяющие соблюдать единый корпоративный стиль в деловой переписке как с клиентами, так и внутри компании.
- Потренируются писать деловые письма разного типа с различными целями и задачами.
- Получат шаблоны деловых писем.

В программе тренинга

Вводная часть.

- Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа.
- Внутренние и внешние письменные коммуникации.

- Письменная деловая коммуникация и ее роль в управленческих, коммуникативных, информационных процессах предприятия.
- Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов.
- Основные проблемы письменной коммуникации.

Служебный документооборот.

- Предмет и цели переписки. Виды деловой переписки. Классификация писем.
- Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства.
- Бланк письма, реквизиты письма, юридическая сила письма, автор, адресат, содержание письма.
- Структура и содержание деловых писем. Использование стандартных формул (клише) для внутренней и внешней переписки.
- Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д., характеристика, особенности текста.
- Внешняя переписка: разновидности писем, характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).

Написание деловых писем.

- Текст письма. Особенности композиции делового письма.
- Типы деловых писем. Особенности каждого типа.
- Логическая культура речи: определенность, четкость, ясность, обоснованность изложения.
- Требования к языку и стилю делового письма. Понятие «стилистика письма». Создание официального стиля.
- Клишированные выражения и тексты по типу и цели письма.
- Употребление специальной лексики, сокращенных слов.
- Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества. Постскриптум.

- Этикет делового письма. Основные правила этикета деловых документов. Формулы вежливости.
- Виды обращений, заключительные слова.
- Как избежать небрежности и формальности. Учет официального статуса, специфики бизнеса адресата при составлении текста (VIP статус, постоянный партнер, хороший знакомый, клиент и т.д.).
- «Проблемные» письма: неоднократные напоминания, отказы, информация о повышении цен и т.д.

Методы проведения

Командные упражнения, выполнение заданий в мини-группах, разбор реальных писем, интерактивные мини-лекции. Соотношение теории к практике 30/70.

Формат тренинга

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

Дополнительно

Тренинг ведёт Валерия Августинович (Вахрушева) – бизнес-тренер, разработчик 20 авторских тренингов как для линейного персонала, так и для руководителей.

Автор статей по деловому общению и управлению временем.

Постоянный участник телевизионных и радиопрограмм (100ТВ, Петербург 5 канал, канал «Санкт-Петербург», радио «Балтика», радио «Зенит»). Опыт тренерской работы и консультирования более 13 лет.