



ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

ПИСЬМЕННЫЕ И УСТНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ



Компетенции, формируемые программой:

- Навыки эффективных деловых коммуникаций
- Навыки подготовки содержательных ответов на письменные обращения, грамотных ответов на возражения, претензии
- Навыки работы со сложной аудиторией



Форма обучения:

очно-заочная, в формате вебинаров (онлайн-мероприятие в сети Интернет)



Объем программы:

72 академических часа



Срок обучения:

16.11.2020-11.12.2020



Формат обучения:

16-18 ноября – очное обучение в формате вебинаров (4-6 ак. часов в день);

19 ноября – 09 декабря – заочное обучение, работа с учебно-методическими материалами;

10-11 декабря – очное обучение в формате вебинаров (4 ак. часа в день), итоговая аттестация.



Стоимость обучения:

17 000 руб.

Обсуждаемые вопросы:

- * **Современные виды деловых коммуникаций**
- * **Управление деловыми коммуникациями и их эффективность**
- * **Письменные деловые коммуникации:**
 - Нормативно-методическая база оформления деловых писем
 - Виды деловых писем и их структура
 - Письменные обращения и технология подготовки ответов на них
 - Методика подготовки качественного текста. Основные принципы редактирования деловых текстов
 - Порядок работы с обращениями, содержащими негативную лексику, угрозы
 - Нормативно-правовая база организации работы с требованиями, претензиями, рекламациями: законы и подзаконные акты
 - Ведение договорной претензионной деятельности
 - Актуальная судебная практика по вопросам обращений и претензий
- * **Устные деловые коммуникации:**
 - Виды/жанры устных деловых коммуникаций и подготовка к ним
 - Работа с негативными эмоциями аудитории
 - Как распознать эмоций других. Как правильно управлять чужими эмоциями
 - Медиация или алгоритм нивелирования/разрешения конфликтов

Контакты:

Хуснутдинова Элина Валерьевна

+7 (495) 926-37-28

+7 (968) 089-47-20

e-mail: vshgu-mo@ranepa.ru