

# Основы эффективной коммуникации

Академия бизнеса EY

Тренинг

2 дня | 16 академических часов

12 CPD-единиц | 14 CPE-часов



## Программа тренинга

### День 1

#### Введение. Виды и составляющие коммуникации

#### Ассертивность в коммуникации

- ▶ Понятие ассертивности
- ▶ Стили поведения и общения и их ключевые черты
- ▶ Практическое упражнение: сильные стороны и зоны риска каждого стиля поведения и общения
- ▶ Анализ собственного стиля поведения

#### Вербальная коммуникация

- ▶ Анализ потери информации. Варианты снижения процента потерь
- ▶ Цикл коммуникации. Модель «Треугольника коммуникации»
- ▶ Техника задавания вопросов
- ▶ Приемы активного слушания
- ▶ Лексика. Сила позитива

### День 2

#### Невербальная коммуникация

- ▶ Ассертивный внешний вид. Поза
- ▶ Язык жестов и конгруэнтность
- ▶ Говорящие жесты. Транслирование сообщения с помощью жестов
- ▶ Мимика

#### Обратная связь

- ▶ Реакция на обратную связь. Модель SARAH
- ▶ Принципы качественной обратной связи. Техника SBI/B

#### Деловая переписка

- ▶ Ключевые правила составления делового письма
- ▶ «Клубок слов или прямая нить рассказа?»
- ▶ Структура письма. Пирамида Минто

## Цели обучения

- ▶ Систематизировать свой опыт общения и получить осознанный взгляд на принципы коммуникации
- ▶ Получить проверенный набор фундаментальных инструментов общения
- ▶ Минимизировать барьеры коммуникации
- ▶ Учитывать свои потребности и интересы собеседника
- ▶ Предоставлять корректную и конструктивную обратную связь
- ▶ Демонстрировать уверенность в общении
- ▶ Стать партнёром в коммуникации для клиентов и коллег



Совершенство бизнеса,  
улучшаем мир



## Что вы получите в результате обучения

- ▶ 4 элемента деловой коммуникации и факторы успеха в каждом из них
- ▶ Самоанализ своего уровня ассертивности и стиля общения
- ▶ 10+ рекомендаций, как избежать типичных барьеров коммуникации
- ▶ 15+ проверенных приемов и техник эффективного делового общения
- ▶ Практики, которые используются в компании EY
- ▶ Возможность испытать инструменты в безопасной обстановке и получить обратную связь
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

## Как проходит обучение

Тренинг «Основы эффективной коммуникации»:

- ▶ Проходит с фокусом на практическое применение полученных знаний
- ▶ Включает групповые дискуссии, командные и индивидуальные задания, ролевые игры
- ▶ Дает возможность задать вопросы тренеру и обсудить их индивидуально

## Тренеры

Тренинг проводят бизнес-тренеры Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также сертификациями MBTI, DISC и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: [academy@kz.ey.com](mailto:academy@kz.ey.com)

## Для кого этот тренинг

- ▶ Сотрудники, которые хотят улучшить качество своей коммуникации с коллегами, клиентами, партнёрами
- ▶ Сотрудники всех областей бизнеса

## Форматы участия

### Открытый формат

Обучение проводится по расписанию в Академии бизнеса EY с 10.00 до 17.00 с перерывом на обед и 2 кофе-брейками.

### Корпоративный формат

Программа тренинга может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании:

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении
- ▶ Определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента