

22. «Стратегии письменных коммуникаций»

Описание: Умение эффективно пользоваться письменной речью является ключом к успеху деятельности менеджера. Напротив, плохо составленные деловые документы в лучшем случае могут остаться незамеченными, а в худшем — привести к серьезному конфликту.

Чтобы достичь успеха, нужны многие качества. Одно из неперенных — научиться точно, ясно и грамотно излагать свои мысли, планы и аргументы Вашим коллегам, партнерам или руководителям.

Развиваемые компетенции: Оказание влияния; Общение; Коммерческая ориентация; Нацеленность на внутренних клиентов; Умение убеждать.

Структура курса: Курс состоит из 5 глав. В них вошли 37 лекций, 13 видеопрактикумов и 17 практических заданий. Курс содержит 140 итоговых вопросов для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 25 часов.

Целевая аудитория: Курс предназначен для сотрудников всех категорий, использующих в своей работе деловую переписку и письменную отчетность.

Автор курса: Балыкова П.О.

Содержание

Глава 1. Новые технологии письменных коммуникаций

Лекции	Зачем нужны письменные коммуникации Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений Этика письменных коммуникаций Барьеры письменных коммуникаций и как их преодолеть
Практикум	Демонстрация индивидуального барьера Демонстрация смыслового барьера Каналы передачи сообщений Предупреждение барьеров письменных коммуникаций Шесть принципов эффективной коммуникации
Тесты	25 вопросов для самопроверки

Глава 2. Основные принципы письменных коммуникаций

Лекции	Персональность KISS-принцип Краткость Ясность Цельность и связность Позитивность Тактичность Удобство чтения Привлечение внимания Визуальные образы Грамотность Стандартные элементы оформления
Практикум	Кейс. Швондер и компания у профессора Преображенского Кейс. Как Марья Афанасьевна Колыванова писала объяснительную записку Способы обеспечения связности текста Стилистические нюансы Вежливость в письме Простота слога в письме Эмоциональная составляющая письма Нежелательный тон письма
Тесты	33 вопроса для самопроверки

Глава 3. Составление деловых писем

Лекции	Выбор вида делового письма Разработка структуры Написание и редактирование Стиль и оформление Целевая направленность деловых писем Частные деловые письма Международная переписка Каналы рассылки писем
Практикум	Кейс. Письма красноармейца Федора Ивановича Сухова Официальные и частные деловые письма Типы, образцы и формулировки официальных деловых писем Структура деловых писем Типичные ошибки при составлении писем
Тесты	32 вопроса для самопроверки

Глава 4. Подготовка отчетов

Лекции	Выбор вида делового отчета Типы небольших отчетов С чего начать подготовку большого отчета Форма и структура отчета Что хотят видеть в отчете его читатели Роль языка и стиля при написании отчета Правила оформления отчета
Практикум	Кейс «Кавказская пленница» Анализ типа и структуры отчета Типичные ошибки при составлении отчета
Тесты	31 вопрос для самопроверки

Глава 5. Внутренние документы компании

Лекции	Внутренняя документация Вашей компании Особенности работы с внутрифирменной документацией Правила подготовки служебных записок Записки и сообщения по электронной почте Как написать хорошую инструкцию Составление организационно-распорядительных документов
Практикум	Кейс. «Ослепленный желаниями» Кейс. «Операция «Ы» Формализация политики/методики компании Типичные ошибки при работе с внутренними документами Итоговый практикум по курсу
Тесты	19 вопросов для самопроверки