

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 непременных — 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
--------------	------------------------------