

План повышения квалификации руководителей и специалистов ТЭК и смежных отраслей промышленности на 2017 год

Вопросы семинара по теме

«Эффективная деловая переписка. Грамотное письмо: разновидности и правила. Сложные письма. Типичные ошибки» (г. Москва, 16 – 17 октября 2017 года)

- Деловая переписка: цели и задачи, эффективность переписки, критерии эффективности письма
- Разновидности деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные, гарантийные письма, письма-приглашения, поздравления, благодарности, предложения, напоминания, требования, информационные извещения и др.
- Как сделать письмо понятным и четким? Принципы построения эффективного письма, формулировка темы письма
- Структура письма и подача информации в письме. Требования к тексту. Языковые средства психологического воздействия на адресата
- Вводная часть, ее задачи и содержание. Благодарности, комплименты. Эффект первого впечатления - фактор привлекательности, способы самопрезентации, демонстрация открытости
- Основная часть письма: как ответить на несколько пунктов, как изложить большие объемы информации
- Резюмирующая часть: побуждение адресата к конкретным действиям
- Приемы управления вниманием в деловой переписке: прием «нейтральной фразы», прием «завлечения», установление зрительного контакта, приемы акцентировки
- Завершение письма: приглашение к контакту, ориентация на взаимную выгоду и формулы прощания
- Особенности письменных коммуникаций. Внешние и внутренние коммуникации организации
- Информационное письмо, правила написания, корректировка писем
- Построение содержательной части письма с учетом потребностей адресата
- Убеждающая структура делового письма: способы убеждения партнеров
- Письмо с просьбой
- Письмо потенциальному клиенту, партнеру или инвестору (инициативное письмо)
- Культура деловой переписки
- Особенности официально-делового стиля: повседневный, деловой и канцелярский языки в переписке
- Этические нормы в деловой переписке: формулы приветствия и прощания
- Универсальные связки для деловых писем
- Требования ГОСТ Р 7.0.97-2016 (взамен ГОСТ Р 6.30-2003) к оформлению официальных писем
- Сортировка выражений
- Распространенные ошибки культуры письма
- Сложные письма: письмо с конструктивным отказом: как отказать, сохранив отношения с адресатом; письмо с плохой новостью: как сохранить доверие; письмо с претензией или требованием: как добиться компенсации ущерба или устранения недостатков
- Практические занятия: анализ ошибок в составлении текста, работа над стилистическими ошибками и пр.

Участники семинара получают практические рекомендации ведущих экспертов Института информационных систем управления, Государственного университета управления, Российского государственного гуманитарного университета, Всероссийского государственного университета кинематографии им. С.А. Герасимова (ВГИК), а также крупных тренинговых компаний.

Стоимость участия одного специалиста – 20900 рублей (занятия и консультации, учебные материалы, удостоверение о повышении квалификации, обеда, кофе-паузы и др.).

Затраты относятся на себестоимость, НДС не начисляется согласно лицензии.