



Искусство делового письма



Целевая аудитория:

руководители линейного и среднего звена, ведущие переписку с клиентами

Уровень тренинга: базовый

«Запомните, что говорящий с вами человек в сотни раз более интересуется самим собой, своими желаниями и проблемами, нежели вами и вашими делами».

Дейл Карнеги

Опции за доп. плату

- Видео и фото-отчет с тренинга
- Статья по результатам тренинга в вашу корпоративную газету

Вопрос, куда уходит рабочее время,

обычно подразумевает два самых распространенных ответа: на общение и на переписку. Отправка электронных писем клиентам – одна из важных и постоянных задач любого сотрудника.

Для руководителя очень важно уметь вести переписку в соответствии с этикетом и правилами делового общения, поскольку это влияет на репутацию компании.

Данный тренинг предназначен для отработки навыков деловой переписки и улучшения знаний общего делового этикета в области письма.

После тренинга Ваши сотрудники

- освоят специфику передачи информации в письме
- познакомятся с основными правилами делового письма
- научатся грамотному позиционированию в письме
- научатся строить эффективные и грамотные фразы
- научатся адекватно выбирать стили в письме

Также на тренинге Ваши сотрудники научатся правильно подавать следующие виды писем:

- письмо – сообщение плохих новостей
- письмо - отрицательный ответ на запрос
- письмо – претензия, сохранив при этом отношения с клиентом

Знаете ли Вы, что...

294 000 000 000 электронных писем отправляется каждый день. IDC, 2012

Требования к помещению

120 кв.м.

Сертификация

Сертификат компании Framex

Как заказать тренинг?

тел. +7 /495/ 504-72-23

www.framex.ru

Чтобы тренинг не прошел «впустую», рекомендуем программы In-learning

Методология обучения

- Двухдневный формат обучения
- Составление плана развития каждого участника

«Искусство делового письма»

Программа тренинга

1-ый день

Модуль 1. Деловые письма

- Определение деловых писем
- Виды деловых писем
- Специфика передачи информации в письме
- Основные правила делового письма

Модуль 2. Структурирование письма

- Структура письма
- Вступление, заключение: основные рекомендации
- Построение эффективных и грамотных фраз
- Основные ошибки в письменной коммуникации

2-ой день

Модуль 3. Позиционирование в письме

- Форма переписки
- Выбор соответствующего формата и позиционирование в деловой переписке
- Позиционирование в письменной коммуникации (на равных, снизу вверх, сверху вниз)
- Стили: приемы личного и формального стилей

Модуль 4. Особенности писем

- Информационное письмо
- Письмо - благодарность
- Письмо - подтверждение
- Письмо - напоминание
- Письмо – сообщение хороших новостей
- Письмо – сообщение плохих новостей
- Письмо – ответ на запрос
- Письмо - отрицательный ответ на запрос