| **Autor programu** | Wojciech S. Wocław |
| --- | --- |
| **Tematyka szkolenia** | Etykieta w biznesie dla menadżerów |
| **Cel szkolenia** | opracowanie mapy ścieżki doświadczeń — spersonalizowanej instrukcji zachowania i postępowania w każdej ważnej sytuacji w życiu zawodowym |
| **Forma** | praca indywidualna, warsztaty |
| **Jak przebiega współpraca?** | **ETAP 1. Ustalenie potrzeb i celów**  Na tym etapie spotykam się z klientem, aby dokładnie poznać charakter i specyfikę jego pracy. Klient przekazuje mi wszystkie niezbędne informacje, które posłużą do stworzenia jak najdokładniejszej i najpełniejszej instrukcji.  **OPCJA: Audyt dnia pracy**  Mogę spędzić wspólnie z klientem jeden dzień w pracy. W takim wypadku uczestniczę w spotkaniach wewnątrz firmy oraz z klientami, obserwuję sposób nawiązywania i budowania relacji z innymi ludźmi. Na zakończenie przedstawiam podsumowanie i podpowiadam nad czym jeszcze warto pracować i co ulepszać. |
| **ETAP 2. Opracowanie punktów na mapie**  W efekcie audytu sporządzam listę najważniejszych zagadnień do opracowania i omówienia. Po ich akceptacji przez klienta — przygotowuję szkolenie i treść dokumentu. Na tym etapie dokument jest opracowywany graficznie. |
| **ETAP 3. Omówienie mapy**  Przekazuję dokument klientowi. Po tym, jak się z nim zapozna, spotykamy się, żeby go omówić. To swego rodzaju indywidualne szkolenie. |
| **ETAP 4. Konsultacje uzupełniające**  Po pół roku od zakończenia poprzedniego etapu mogę się spotkać z klientem, żeby podsumować zdobyte doświadczenie i wprowadzić do mapy ewentualne korekty. Podobne spotkanie, w razie potrzeby, może się też odbyć wcześniej. |
| **Jakie zagadnienia posłużą nam jako podstawa współpracy na pierwszym i drugim etapie?** | **ETYKIETA W BIZNESIE**  1. Kiedy, komu i w jakich sytuacjach warto ustąpić pierwszeństwa?  2. Jak się witać z pracownikiem, współpracownikiem, przełożonym i klientem?  3. Jak i kiedy podawać dłoń na powitanie?  4. Komunikacja niewerbalna (mowa ciała).  5. Zasady utrzymywania kontaktu wzrokowego. 6. Jak przedstawić siebie, a jak kogoś (w czasie spotkania osobistego i w mailu)?  7. Jak zarządzać dystansem w relacjach?  8. Jak poprawnie tytułować innych?  9. Jak wymieniać się wizytówkami i do czego mogą jeszcze służyć?  10. Jak telefonować efektywnie i z klasą?  11. Jak napisać pismo oficjalne?  12. Współczesna etykieta pisania wiadomości e-mail.  13. Jak stworzyć i odpowiedzieć na zaproszenie na event biznesowy?  14. Składanie życzeń i prezenty w biznesie.  15. Wizerunek w mediach społecznościowych.  16. Jak ubierają się profesjonaliści?  17. Spotkanie z klientem w siedzibie swojej firmy i w firmie klienta.  18. Spotkanie online z klientem.  19. Jak poprowadzić spotkanie biznesowe w kawiarni lub restauracji?  20. Jak skutecznie pracować w domowym biurze?  21. Współpraca z podwykonawcą.  22. Savoir-vivre wobec osób LGBT+ oraz osób z niepełnosprawnościami.  23. Jak przygotować się do podróży służbowej?  24. Różnice międzykulturowe.  25. Zasady udziału w przyjęciach biznesowych.  26. Wywieranie wrażenia i symbole prestiżu. |
| **WYSTĄPIENIA PUBLICZNE**  1. Z czego składa się wystąpienie?  2. Dlaczego warto występować publicznie?  3. Jakie cechy ma dobry mówca?  4. Jakiego języka używamy w czasie wystąpień publicznych?  5. Najczęstsze błędy językowe.  6. Jak minimalizować negatywne skutki stresu?  7. Jak rozgrzać aparat mowy przed wystąpieniem publicznym?  8. Mowa ciała.  9. Role i prototypy.  10. Dress code w czasie wystąpień publicznych.  11. Jak zbudować swoje wystąpienie: wstęp, rozwinięcie i zakończenie.  12. Jak dobierać argumenty?  12. Jak sprawić, żeby słuchacz nadążał za naszą wypowiedzią?  14. Mówca jako wiązka ról społecznych.  15. Ruch sceniczny.  16. Praca z mikrofonem.  17. Kontakt z publicznością i wykorzystanie zdarzeń.  18. Co utrudnia komunikację?  19. Jak trenować wystąpienia publiczne? |
| **DRESS CODE**  1. Jaki strój warto nosić w sytuacjach zawodowych?  2. Jak świadomie komunikować strojem profesjonalizm?  3. Jak dopasować strój do zajmowanego stanowiska i wykonywanego zawodu?  4. Czy strój do pracy może być modny?  5. Jak dzielą się stroje?  6. Jak dopasować strój do okazji?  7. Strój wieczorowy.  8. Strój na uroczystości dzienne.  9. Strój do pracy: I, II i III stopnia.  10. Co komunikują różne kolory, materiały i wzory?  11. Jak dobierać do stroju buty, torebkę i aktówkę?  12. Jak dobierać biżuterię do stroju w życiu zawodowym?  13. Dodatki do stroju podkreślające prestiż w życiu zawodowym.  14. Fryzura i zarost.  15. Jak dobrać zapach do stroju do pracy?  16. Okrycia wierzchnie i nakrycia głowy.  17. Jak się określa różne typy strojów w zaproszeniach?  18. Jak budować szafę i jak efektywnie ją uzupełniać.  19. Jakie stroje zabrać na wyjazd służbowy i jak się pakować?  20. Najważniejsze rady dla pań.  21. Najważniejsze rady dla panów. |
| **SAVOIR-VIVRE PRZY STOLE**  1. Jakie są rodzaje przyjęć?  2. Jak nakrywa się stół?  3. Jakie są rodzaje sztućców i jak się ich używa?  4. Do czego służą poszczególne talerze?  5. Jakie kieliszki dobieramy do jakich alkoholi?  6. Wino, aperitif, digestif, czyli alkohole, które towarzyszą jedzeniu.  7. Jak używać serwety i do czego nie służy?  8. Jak komponuje się menu w restauracji oraz na przyjęciu?  9. Jak obsługuje nas kelner?  10. Jak elegancko jeść trudne dania?  11. Jak wznosi się toast?  12. Jak wyreżyserować spotkanie przy stole?  13. Jakie są obowiązki gospodarza przyjęcia?  14. Jak rozsadzić gości przy stole?  15. O czym rozmawiać przy stole?  16. Eleganckie i nieeleganckie zachowania podczas jedzenia.  17. Jak z klasą korzystać ze szwedzkiego stołu?  18. Jak prowadzić spotkania biznesowe przy stole?  19. Jak elegancko zapłacić rachunek? |
| **Szkolenie może być uzupełnione o:** | **Wspólne zakupy**  W efekcie współpracy tworzymy listę rzeczy potrzebnych do uzupełnienia szafy biznesowej. Następnie towarzyszę w zakupach i doradzam w wyborze odpowiednich ubrań. |
| **Ile osób może wziąć udział w takim spotkaniu?** | jedna |
| **Jakie są wymagania organizacyjne?** | ETAP 1:  - miejsce spotkania  ETAP 3 i 4:  - miejsce spotkania/ew. online |
| **Czas trwania** | od kilku do kilkunastu tygodni |