

КОРПОРАТИВНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
РЖД

КАТАЛОГ ПРОГРАММ



1. Развитие корпоративных компетенций: эффективная коммуникация	3
---	---

РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ: ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕНА ПРОГРАММА



Если вы являетесь руководителем операционного, тактического и стратегического уровня (согласно Модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД»), то эта программа для вас, потому что эффективная коммуникация позволит вам уважительно и конструктивно взаимодействовать с коллегами и партнерами для достижения рабочих целей.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ



В рамках программы слушатели изучат инструменты и методы, помогающие руководителю выстраивать долгосрочные конструктивные взаимоотношения с коллегами и партнерами.

В курсе рассматриваются следующие темы:

1. принципы эффективной деловой коммуникации
2. структура (базовый алгоритм) эффективной коммуникации
3. стратегии коммуникации и предупреждение конфликтов
4. коммуникативные технологии

РЕЗУЛЬТАТ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ



- условия и критерии эффективной коммуникации
- эффективные установки в отношении деловой коммуникации: важность установления контакта с собеседником, считывания и интерпретирования невербальных сигналов, регулирования эмоциональной окрашенности и выразительности речи, использования приемов активного слушания, выявления намерения, мотивов, интересов и ценностей другой стороны
- основные нормы и правила делового этикета
- особенности различных видов и средств коммуникации
- алгоритм выяснения и уточнения информации, в том числе путем задавания ключевых вопросов
- принципы убеждения и аргументирования собственной позиции
- технику работы с сомнениями и первичными возражениями
- стратегии коммуникации и важность поиска сотрудничающих решений в ситуациях конфликта целей и интересов
- особенности применения коммуникативных техник и приемов при проведении совещаний, предоставлении обратной связи, создании и развитии сети деловых контактов, в деловой переписке

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ (ОПИСАНИЕ)



4 дня

**ОСОБЕННОСТИ
РЕАЛИЗАЦИИ**

КОНТАКТЫ



Электронный курс

Наталья Иванова
Главный специалист Центра реализации целевых программ
[+7 \(926\) 453-28-47](tel:+79264532847) ivanovan@curzd.ru