

IDEA+ Krzysztof  
Braś

## Profesjonalna Etykieta Biznesowa

Numer usługi 2024/09/20/122603/2319021

📍 Olkusz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 11.10.2024 do 11.10.2024

900,00 PLN brutto

900,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Grupą docelową tego szkolenia mogą być:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>Managerowie i liderzy zespołów</b> – osoby odpowiedzialne za kierowanie zespołami i dbanie o profesjonalny wizerunek firmy.</li><li><b>Pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta</b> – którzy mają bezpośredni kontakt z klientami i partnerami biznesowymi.</li><li><b>Specjaliści HR</b> – odpowiedzialni za kształtowanie kultury organizacyjnej oraz relacje wewnątrz firmy.</li><li><b>Pracownicy administracyjni i asystenci</b> – którzy organizują spotkania i dbają o profesjonalny kontakt biznesowy.</li><li><b>Przedsiębiorcy i właściciele małych firm</b> – budujący swój osobisty wizerunek oraz marki swojej firmy.</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	40
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	10
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Rozwinięcie umiejętności z zakresu etykiety biznesowej i profesjonalnej komunikacji, które przyczynią się do budowania pozytywnego wizerunku osobistego oraz wizerunku firmy. Uczestnicy nauczą się, jak efektywnie zarządzać relacjami biznesowymi, balansować między asertywnością a uprzejmością, a także stosować zasady savoir-vivre w różnych formach kontaktu, zarówno stacjonarnych, jak i online. Szkolenie ma również na celu zwiększenie świadomości znaczenia pierwszego wrażenia i komunikacji niewerba

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Pozytywny wynik testu teoretycznego oraz egzaminu praktycznego na temat kluczowych zagadnień omówionych podczas szkolenia.	Pozytywny wynik testu teoretycznego oraz egzaminu praktycznego na temat kluczowych zagadnień omówionych podczas szkolenia.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
3. Umiejętność budowania pozytywnego pierwszego wrażenia – Uczestnicy będą potrafili świadomie kreować pierwsze wrażenie w kontaktach biznesowych.	Pozytywny wynik testu teoretycznego oraz egzaminu praktycznego na temat kluczowych zagadnień omówionych podczas szkolenia.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
4. Balans między asertywnością a uprzejmością – Uczestnicy nauczą się, jak asertywnie wyrażać swoje opinie i potrzeby, jednocześnie zachowując uprzejmość w relacjach biznesowych.	Pozytywny wynik testu teoretycznego oraz egzaminu praktycznego na temat kluczowych zagadnień omówionych podczas szkolenia.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
7. Zarządzanie spotkaniami biznesowymi – Uczestnicy nauczą się, jak efektywnie organizować i prowadzić zarówno stacjonarne, jak i online spotkania biznesowe oraz jak postępować w follow-upie.	Pozytywny wynik testu teoretycznego oraz egzaminu praktycznego na temat kluczowych zagadnień omówionych podczas szkolenia.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak

# Program

## 1. Wprowadzenie do savoir-vivre i jego znaczenia w biznesie

- Definicja savoir-vivre i jego rola w środowisku biznesowym.
- Wpływ etykiety na wizerunek osobisty oraz wizerunek firmy.
- Kultura organizacyjna a etykieta – jak zasady savoir-vivre kształtują relacje wewnętrzne i zewnętrzne w firmie.
- Znaczenie profesjonalnego wizerunku w budowaniu zaufania w relacjach biznesowych.

## 2. Pierwsze wrażenie – klucz do sukcesu w biznesie

- Psychologia pierwszego wrażenia – jak wpływa na relacje zawodowe.
- Zasady dotyczące ubioru, postawy, powitania i small talk.
- Praktyczne ćwiczenia – symulacje spotkań biznesowych, analiza mocnych i słabych stron w kreowaniu pierwszego wrażenia.

## 3. Etykieta w kontaktach biznesowych

- Podstawowe zasady etykiety w bezpośrednich kontaktach z klientami, partnerami i współpracownikami.
- Sztuka przedstawiania i witania gości biznesowych.
- Zasady wręczania i przyjmowania wizytówek.
- Jak radzić sobie z trudnymi sytuacjami – konflikty, różnice kulturowe, delikatne kwestie biznesowe.
- Ćwiczenia praktyczne w parach – odgrywanie scenariuszy dotyczących kontaktów biznesowych.

## 4. Komunikacja biznesowa – skuteczność i profesjonalizm

- Rola języka w budowaniu profesjonalnych relacji.
- Komunikacja werbalna vs. niewerbalna – jak słowa i gesty wpływają na odbiór naszego przekazu.
- Balans między asertywnością a uprzejmością – techniki wyrażania opinii i potrzeb bez naruszania relacji.
- Praktyczne ćwiczenia – symulacje rozmów biznesowych.

## 5. Etykieta w komunikacji elektronicznej i spotkaniach online

- Profesjonalna korespondencja e-mailowa: struktura, ton, zasady zachowania formalności.
- Zasady etykiety w komunikacji przez komunikatory i platformy online (np. Teams, Zoom).
- Jak prowadzić efektywne i profesjonalne spotkania online – przygotowanie techniczne i odpowiednie zachowanie.
- Ćwiczenia praktyczne: analiza rzeczywistych przypadków komunikacji elektronicznej, symulacje spotkań online.

## 6. Zarządzanie spotkaniami stacjonarnymi i online

- Przygotowanie do spotkania: agenda, zaproszenia, organizacja przestrzeni (stacjonarnie i online).
- Rola lidera spotkania: jak zarządzać rozmową, czasem i dynamiką spotkania.
- Zasady zachowania w czasie spotkań – jak budować atmosferę profesjonalizmu i zaangażowania.
- Follow-up po spotkaniach – jak efektywnie kontynuować relacje biznesowe po zakończeniu spotkania.
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje spotkań biznesowych – stacjonarnie i online.

## 7. Zachowania niewerbalne – interpretacja i świadome zarządzanie mową ciała

- Mowa ciała w kontaktach biznesowych – jak ją interpretować i wykorzystywać w praktyce.
- Znaczenie gestów, mimiki i postawy w komunikacji niewerbalnej.
- Rozpoznawanie sygnałów niewerbalnych u innych i zarządzanie własną mową ciała.
- Praktyczne ćwiczenia – analiza zachowań niewerbalnych w różnych sytuacjach biznesowych.

## 8. Zakończenie i podsumowanie – refleksja nad własnymi umiejętnościami

- Omówienie najważniejszych zagadnień szkolenia.
- Sesja pytań i odpowiedzi.

- Praca grupowa: analiza rzeczywistych przypadków biznesowych z zastosowaniem zdobytej wiedzy.
- Wnioski i rekomendacje dotyczące dalszego rozwoju uczestników w zakresie etykiety i komunikacji.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>1 z 3</b></p> <p>Wprowadzenie do savoir-vivre i jego znaczenia w biznesie , Pierwsze wrażenie – klucz do sukcesu w biznesie , Etykieta w kontaktach biznesowych</p>	Małgorzata Ruprich	11-10-2024	07:00	09:15	02:15
<p><b>2 z 3</b></p> <p>Komunikacja biznesowa Balans między asertywnością a uprzejmością Zachowania niewerbalne Etykieta w komunikacji elektronicznej</p>	Małgorzata Ruprich	11-10-2024	09:30	12:30	03:00
<p><b>3 z 3</b></p> <p>Etykieta spotkań online Zarządzanie spotkaniami stacjonarnymi Follow-up po spotkaniach biznesowych</p>	Małgorzata Ruprich	11-10-2024	12:45	15:00	02:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	900,00 PLN

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	900,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	90,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	90,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Małgorzata Ruprich

dr Małgorzata Ruprich, prof. Uczelni

Doktor nauk społecznych w dyscyplinie zarządzania i jakości, absolwentka Wydziału Medycznego GWSH oraz studiów MBA w zakresie zarządzania strategicznego na Oxford Brookes University. Nauczyciel akademicki, dziekan ds kształcenia podyplomowego i dziekan na Wydziale Medycznym w Akademii Górnośląskiej w Katowicach. Dyplomowany profiler behawioralny oraz certyfikowany ekspert w zakresie mowy ciała i mikroekspresji.

Członek Rady Naukowej w recenzowanych czasopismach naukowych, autorka licznych publikacji oraz prelegentka na konferencjach naukowych i biznesowych zarówno w Polsce, jak i za granicą. W zakresie nauk o zarządzaniu specjalizuje się w zarządzaniu relacjami, komunikacji marketingowej oraz komunikacji interpersonalnej. Badania koncentrują się na wpływie manipulacji i fałszywych obietnic na wizerunek marki oraz ocenie uczciwości treści reklamowych w kontekście zrównoważonej komunikacji marketingowej.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały:

1. Porezentacja multimedialna
2. Arkusze ćwiczeniowe
3. Skrypt szkoleniowy

## Adres

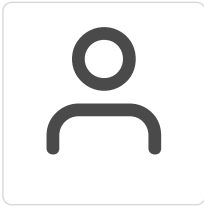
ul. Wspólna 21  
32-500 Olkusz  
woj. małopolskie

Siedziba firmy P.U.T. Firmus

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Krzysztof Braś**

**E-mail** [kontakt@ideaplus.com.pl](mailto:kontakt@ideaplus.com.pl)

**Telefon** (+48) 575 606 509