СЪДЪРЖАНИЕ

Раздел I.

БИЗНЕС КОМУНИКАЦИЯ

1. СЪЩНОСТ И ЗНАЧЕНИЕ НА БИЗНЕС КОМУНИКАЦИЯТА – ВИДОВЕ, ЕЛЕМЕНТИ И ПРИНЦИПИ

   1.1. Същност на комуникацията
   1.2. Видове комуникация
   1.3. Елементи на комуникацията
   1.4. Принципи на комуникацията

2. ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ. САМООЦЕНКА НА КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ

   2.1. Същност на ефективната комуникация
   2.2. Ефективно слушане
   2.3. Стресът като елемент при комуникацията
   2.4. Комуникация в кризисни ситуации – как да съобщаваме лоши новини
   2.5. Самооценка на комуникативните умения

3. КАНАЛИ ЗА ОБЩУВАНЕ

   3.1. Основни видове комуникационни канали
   3.2. Избор на канал за комуникация

4. НЕВЕРБАЛНИ КОМУНИКАЦИИ

   4.1. Същност и значение
   4.2. Паралингвистични символи
   4.3. Езикът на тялото

5. МЕЖДУКУЛТУРНА НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

   5.1. Видове култури на комуникация
   5.2. Междукултурна бизнес комуникация

6. БИЗНЕС ЕТИКА И ЕТИЧЕН КОДЕКС
   6.1. Същност на бизнес етиката
   6.2. Бизнес етикет
   6.3. Етикет за поведение в обществото
   6.4. Етичен кодекс

ОБОБЩАВАЩА ЗАДАЧА ЗА РАЗДЕЛ I. „Симулация На Работен Ден“

Раздел II.

РАБОТА В ЕКИП И КОМУНИКАЦИЯ ВЪТРЕ В ОРГАНИЗАЦИЯТА

7. ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА В ОРГАНИЗАЦИЯТА: ДЛЪЖНОСТИ, ЙЕРАРХИЯ И ФУНКЦИИ

8. КОМУНИКАЦИИТЕ В ОРГАНИЗАЦИЯТА. ФОРМАЛНА И НЕФОРМАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

9. КОМУНИКАЦИЯТА В ЕКИП
9.1. Работа в екип
9.2. Комуникация в екипа на организацията
9.3. Необходими знания и умения за ефективна комуникация в екип
9.4. Административната етика като условие за работа в екип

10. РАЗПОЗНАВАНЕ И РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ НА РАБОТНОТО МЯСТО

10.1. Конфликтите – същност, ползи и вреди
10.2. Типове конфликти и причини за възникването им
10.3. Разпознаване на конфликта
10.4. Стилове за разрешаване на конфликти

11. ОБЩУВАНЕ ПОД НАПРЕЖЕНИЕ И ЗАПАЗВАНЕ НА СПОКОЙСТВИЕ

11.1. Същност на общуването под напрежение
11.2. Видове комуникация при напрежение

ОБОБЩАВАЩИ ЗАДАЧИ ЗА РАЗДЕЛ II.

Раздел III.

КОМУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТИ

12. РАЗПОЗНАВАНЕ НА РАЗЛИЧНИТЕ ТИПОВЕ КЛИЕНТИ. ИЗГРАЖДАНЕ НА ДЪЛГОСРОЧНИ ОТНОШЕНИЯ С ТЯХ ПОСРЕДСТВОМ ВЪТРЕШНО-ОРГАНИЗАЦИОННА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА

13. ПОДХОД, ПОВЕДЕНИЕ И ЕТИКЕТ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ НА МЯСТО

14. ОБЩУВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА И МОБИЛНИ КОМУНИКАЦИИ

14.1. Телефонен етикет. правила и норми на телефонната култура

15. КОМУНИКАЦИЯ В СОЦИАЛНИ МРЕЖИ С КЛИЕНТИ

16. ОРГАНИЗИРАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОНЛАЙН СРЕЩИ С КЛИЕНТИ ИЛИ ПАРТНЬОРИ

ОБОБЩАВАЩА ЗАДАЧА ЗА РАЗДЕЛ III. „Симулация На Обслужване На Клиенти“

Раздел IV.

БИЗНЕС КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

17. БИЗНЕС ДОКУМЕНТИ. ИЗБОР НА ПРАВИЛНИЯ ДОКУМЕНТ ЗА ВСЯКА СИТУАЦИЯ

17.1. Същност и класификация на документите
17.2. Видове бизнес документи
17.3. Как да изберем правилния документ (Логика за вземане на решение)

18. СЪЗДАВАНЕ, ОФОРМЯНЕ И РЕГИСТРАЦИЯ НА ДОКУМЕНТИ

18.1. Създаване на документи
18.2. Оформяне на документи
18.3. Подпис и регистрация на документи

19. ИЗГОТВЯНЕ И ПРЕДАВАНЕ НА ВЪТРЕШНА ИНФОРМАЦИЯ:
СЪОБЩЕНИЯ, УВЕДОМЛЕНИЯ, ОБЯВИ
20. ОФИЦИАЛНИ АДМИНИСТРАТИВНИ ДОКУМЕНТИ: ЗАПОВЕД, ОФЕРТА,
СЛУЖЕБНА БЕЛЕЖКА, УДОСТОВЕРЕНИЕ

21. СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ ДОКУМЕНТИ

22. ДОКУМЕНТИ ЗА ОТЧИТАНЕ НА СРЕЩИ И СЪБИТИЯ

23. МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ В ПИСМЕНИТЕ КОМУНИКАЦИИ ИЛИ
ОФОРМЯНЕ НА ДЕЛОВИ ТЕКСТОВЕ СПОРЕД МЕЖДУНАРОДНИТЕ ПРАВИЛА

23.1. Стилови формати на писмата в английската кореспонденция
23.2. Пунктуация на писмата в английската кореспонденция

24. ЕЛЕКТРОННА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

24.1. Същност и структура на електронното писмо (имейл)
24.2. NETIQUETTE – мрежов етикет

25. ДОКУМЕНТИ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ПРЕДСТАВЯНЕ

25.1. Изготвяне на документи за професионално представяне

ОБОБЩАВАЩА ЗАДАЧА ЗА РАЗДЕЛ IV. „Създай Комплект Документи“