Темы мастер-классов по деловой коммуникации

Автор программ: **Анастасия Богомолова,** эксперт по ораторскому искусству, коммуникациям и PR, спикер и тренер с опытом более 12 лет. Лектор Академии управления при Президенте РБ. 7 лет была ведущей программы «Новости» в прямом эфире на «Беларусь-1». 8 лет продвигает бренды на международном рынке через СМИ, деловые мероприятия и личный бренд руководителей. 6 лет обучает руководителей и предпринимателей публичным выступлениям.

Каждую тему можно проводить отдельно или собирать в программы. Формат по умолчанию: 2–3 часа, группа 10–20 человек, много практики и разборов реальных ситуаций участников. Темы подходят для сотрудников организаций, руководителей, специалистов, которые общаются с клиентами, и всех, кто хочет увереннее говорить и писать.

Публичные выступления и презентации

№	Тема	Что получат участники
1	**«Говорю — и меня слушают»: уверенность перед аудиторией**	Как справиться с волнением, поставить голос и держать внимание зала с первой минуты
2	**Выступление за 5 минут: как коротко сказать главное**	Структура короткой речи: доклад на совещании, выступление на планёрке, ответ «с места»
3	**Презентация, которая продаёт идею**	Как выстроить логику, сделать слайды понятными и подвести к решению
4	**Кейсы и примеры в деловой речи**	Как подкреплять выступление кейсами и фактами, чтобы аргументы запоминали
5	**Трудные вопросы из зала**	Как отвечать на неудобные и провокационные вопросы и не терять лицо
6	**Онлайн-выступление: камера, голос, внимание**	Как вести вебинары и созвоны так, чтобы люди не выключались

Переговоры

№	Тема	Что получат участники
7	**Переговоры без поражений: как договориться и сохранить отношения**	Подготовка, цели и границы, поиск решения, выгодного обеим сторонам
8	**Как говорить «нет» и не портить отношения**	Вежливый отказ клиенту, коллеге, руководителю
9	**Сложный собеседник: манипуляции, давление, эмоции**	Как распознать приёмы давления и спокойно на них ответить
10	**Переговоры о цене и условиях**	Как обсуждать деньги, скидки и сроки без неловкости
11	**Конфликт на работе: как его погасить**	Что говорить, когда разговор накаляется, и как выйти на решение

Деловая переписка

№	Тема	Что получат участники
12	**Деловой этикет в e-mail и мессенджерах**	Полные правила письменного общения по работе. E-mail: тема письма, обращение, структура, тон, копия и «ответить всем», вложения, подпись, сроки ответа. Мессенджеры: когда уместно писать, время отправки, голосовые сообщения, эмодзи в рабочей переписке, рабочие чаты и группы, как сразу излагать суть обращения. Как переносить разговор из чата в письмо или звонок. Разбор реальных писем и переписок участников
13	**Письмо-ответ на жалобу или претензию**	Как ответить недовольному клиенту спокойно и по делу
14	**Как написать так, чтобы сделали: просьбы, напоминания, задачи**	Чёткие формулировки, сроки, вежливое напоминание без раздражения
15	**Деловая переписка с ИИ-помощником**	Как использовать ChatGPT и другие сервисы для писем, не теряя свой стиль

Личный бренд и соцсети

№	Тема	Что получат участники
16	**Личный бренд специалиста: с чего начать**	Как понять, чем вы ценны, и рассказать об этом людям
17	**Самопрезентация за 60 секунд**	Как коротко и интересно рассказать о себе на встрече, нетворкинге, собеседовании
18	**Соцсети для карьеры: как вести рабочий блог**	Что публиковать о своей работе и экспертизе, как часто писать, как оформить профиль. Что можно и что нельзя: служебная информация, отзывы о работодателе и клиентах, личное и рабочее. Как беречь цифровую репутацию
19	**Нетворкинг: как знакомиться и поддерживать связи**	Как начать разговор на мероприятии и не потерять контакт после

Работа со СМИ

№	Тема	Что получат участники
20	**Интервью без страха: как говорить с журналистом**	Подготовка, ключевые сообщения, как не сказать лишнего
21	**Комментарий для СМИ за 15 минут**	Как быстро дать точный и полезный комментарий по запросу редакции
22	**Выступление на камеру**	Внешний вид, голос, жесты, запись видео для СМИ и соцсетей
23	**Кризисная коммуникация: что говорить, когда что-то пошло не так**	Первые шаги, официальное заявление, ошибки, которых стоит избегать

Коммуникация в команде и с клиентами

№	Тема	Что получат участники
24	**Обратная связь, которая работает**	Как хвалить и критиковать так, чтобы человек услышал и захотел измениться
25	**Совещание за 30 минут**	Как готовить и вести встречи, чтобы на них принимали решения

№	Тема	Что получат участники
26	**Деловой этикет сегодня**	Знакомство и представление, визитки, рукопожатие, дресс-код, протокол деловых встреч
27	**Сервисная коммуникация: говорим с клиентом**	Как выслушать, объяснить сложное простыми словами и оставить хорошее впечатление
28	**Женщина-лидер: голос, позиция, уверенность**	Как отстаивать свою позицию и говорить весомо. Подходит к теме Года белорусской женщины

Как можно объединить программы

Темы легко собираются в короткие курсы из 3–4 встреч:

- **«Уверенный спикер»**: темы 1, 2, 3, 5
- **«Переговорщик»**: темы 7, 8, 9, 10
- **«Пишу по-деловому»**: темы 12, 13, 14, 15
- **«Личный бренд»**: темы 16, 17, 18, 19
- **«Спикер для СМИ»**: темы 20, 21, 22, 23
- **«Руководитель-коммуникатор»**: темы 11, 24, 25, 28