

## Seminārs - treniņš LIETIŠKĀ ETIĶETE

### Mērķis

- Sniegt izpratni par Lietišķo etiķeti
- Radīt un izkopt savu personīgo tēlu, nostiprināt prasmes un celt apkalpošanas kultūru
- Novērtēt un uzlabot uzņēmuma lietišķās attiecības vietējā un starptautiskā biznesa vidē
- Iegūt motivāciju, pārliecību pār savām spējām, nostiprināt iegūtās zināšanas patstāvīgā darbā

### Mērķauditorija – līdz 15 dalībniekiem grupā

- Uzņēmumu vadītāji, vadošais personāls
- Apkalpojošais personāls, darbinieki, kam saskarsme ar klientiem
- Pārdošanas pārstāvji
- Visi, kas vēlas uzlabot savas manieres un tēlu

### Metodika

- Seminārs diskusiju un praktisku treniņu veidā ar aktīvu dalībnieku iesaistīšanu, filmu fragmentu skatīšanās, pieredzes apmaiņa un praktiskas nodarbības
- Mācības ir iespēja rīkot kafejnīcā/ restorānā, pie furšeta un/vai pusdienu un tējas/kafijas galda.

### Norises vieta un laiks – 1 vai 2 dienas

### Saturs

- Piekļājīga cilvēka ABC – mēs sava uzņēmuma pārstāvji  
Sasveicināšanās - iepazīšanās un rokasspiediens, forma un saturs lietišķajās attiecībās.  
Ārējā izskata ABC ikdienā un „dress-code” lietišķajās attiecībās - piemērots un nepiemērots.  
Pirmā iespaids nozīme.  
Ķermeņa valoda – dzimumu uztveres atšķirības un žestu valoda.
- Lietišķas tikšanās birojā  
Telefona saruna – sarunas sākšana, balss tembrs, valodas ritms un sarunu temati  
Vizītkaršu lietošanas, saņemšanas etiķete  
Lietišķas sarunas un sapulces - satikšanās ar klientu, sagaidīšana, iepazīšanās  
Savstarpējā komunikācija birojā un ārpus tā
- Lietišķas tikšanās organizēšana  
Biznesa pusdienas/vakariņas  
Pieņemšanas un prezentācijas - to formas un saturs  
Viesu sagaidīšana un uzvedības normas ( halle, viesistaba un restorāns, utml.)  
Viesu izvietošana telpā, pie galda utml.  
Citu lietišķu pasākumu apmeklēšana
- Galda kultūra  
Biznesa pusdienas (furšeta galds), uzvedība pie galda  
Ēdienu karte - izvēle  
Salvetes, galda kartes, galda instrumenti un to secība  
Dzērienu izvēle, glāzes un to formas, tradīcijas un tosti  
Kafijas un tējas galds  
Sarunas pie galda, „small talk”
- Ielūgumi un apsveikumi  
Ielūgumu, apsveikumu sagatavošana  
Kā izvēlēties dāvanu un ziedus?  
Apsveikumu kartiņas  
Atteikumi
- Etiķete un starptautiskās pieklājības normas  
Pieklājības normas dažādās valstīs  
Ceļojumu nozīme cilvēka dzīvē