

## SZKOLENIE

### Protokół dyplomatyczny i komunikacja wizerunkowa

28 sierpnia 2019 r.

Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego

Sala 104 I piętro, Al. Piłsudskiego 8, 90-051 Łódź

- 9:30 - 10:00 Rejestracja
- 10:00 - 10:05 Otwarcie szkolenia
- 10.05 - 11.30
1. Etykieta i ceremonial w protokole dyplomatycznym
    - a) Organizacja protokołu dyplomatycznego w urzędzie
    - b) Savoir-vivre, etykieta, protokół – trzy stopnie wtajemniczenia w ceremonial komunikacyjno-wizerunkowy
    - c) Etykieta i ceremonial w protokole dyplomatycznym. Organizacja protokołu dyplomatycznego. Uchybienia i najczęściej popełniane błędy formalne
    - d) Założenia/różnice pomiędzy etykietą biznesową a etykietą dyplomatyczną i co z tego wynika? Psychologia koloru w etykiecie i dyplomacji
    - e) Komunikacja wizerunkowa w urzędzie, czyli „protokół tkwi w szczegółach”
- 11:30 - 11:45 Przerwa kawowa
- 11:45 - 13:15
2. Kontakty biznesowe i dyplomatyczne w urzędzie. Nawiazywanie kontaktów i tytułowanie
    - a) Komunikacja międzynarodowa. Przygotowywanie dokumentacji (listy okolicznościowe, korespondencja służbowa, korespondencja nieformalna)
    - b) Forma i styl korespondencji dyplomatycznej. Netetykieta w dyplomacji
    - c) Etykieta komunikacji mailowej i telefonicznej
    - d) Bilety wizytowe i najczęściej popełniane błędy (etykieta biletów wizytowych z uwzględnieniem różnic kulturowych)
- 13.15 - 13.30 Przerwa kawowa
- 13:30 - 15:00
3. Oprawa organizacyjno-protokolarna i ceremonialna wizyt i spotkań
    - a) Oprawa ceremonialna (różnice między ceremoniałem, protokołem a etykietą)
    - b) Pozdrowienia, powitania (etykieta protokolarna wewnątrz i na zewnątrz budynku), prezentacja, uścisk dłoni, ukłony, zachowanie prawidłowych odległości przy powitaniach w zależności od kontekstu kulturowego rozmówcy (z uwzględnieniem różnic kulturowych)
    - c) Organizacja wizyt zagranicznych. Oprawa medialna, media relations. Kwiaty i prezenty. Przykłady dobrych praktyk
- 15:00 - 15:30 Dyskusja



Prelegent

**prof. dr hab. Anita Frankowiak** - praktyk biznesu, doradca, dyplomowany coach, synergolog, kulturoznawca, specjalista z zakresu protokołu dyplomatycznego, komunikacji międzykulturowej oraz trener z 25-letnią praktyką zawodową z międzynarodowym certyfikatem Transforming Communication™ nr PL 01050. Od 2018 r. Ekspert w Ministerstwie Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Specjalizuje się w zagadnieniach z zakresu: protokołu dyplomatycznego, negocjacji międzynarodowych, zarządzania strategicznego rozwojem gospodarczym, przedsiębiorczości, zarządzania kompetencjami, analizy rynku i produktu, brandingu oraz budowania marki, kompetencji miękkich, a także w zagadnieniach z zakresu: komunikacji niewerbalnej, NLP, wystąpień publicznych, tożsamości przestrzennej, komunikacji i etykiety międzynarodowej, wystąpień publicznych i współpracy z mediami.