
Spis treści

Wstęp	11
--------------------	-----------

Rozdział 1

Etykieta – po co? komu? i dlaczego?	13
--	-----------

1.1. Etykieta w biznesie – przeżytek czy pomocna wiedza?	13
1.2. Charakterystyka polskiej kultury narodowej	15
1.3. Etykieta towarzyska vs etykieta służbowa	19
1.4. Główne zasady etykiety biznesu	21
Najczęściej zadawane pytania	22

Rozdział 2

Precedencja w relacjach służbowych	25
---	-----------

2.1. Powitanie i przedstawianie się	26
2.2. Pożegnanie a zasady precedencji	30
2.3. Zapoznavanie ze sobą osób	31
2.4. Tytułowanie	34
2.5. Wymiana wizytówek – jak to robić dobrze?	38
2.6. Pierwszeństwo w codziennych sytuacjach	40
Najczęściej zadawane pytania	43

Rozdział 3

Przyjmowanie gości	45
---------------------------------	-----------

3.1. Precedencja stanowisk publicznych w Polsce	46
3.2. Usadzanie gości przy stole konferencyjnym	49
3.3. Przyjmowanie gości w gabinecie	52
3.4. Witanie gości z mównicy	53
Najczęściej zadawane pytania	54

	Rozdział 4	
	Netykieta	57
4.1.	Ogólne zasady korespondencji e-mailowej	59
4.2.	Zwroty grzecznościowe w korespondencji e-mailowej.....	60
4.3.	Prawo autorskie a korespondencja e-mailowa	62
4.4.	Media społecznościowe.....	63
	Najczęściej zadawane pytania.....	64
	Rozdział 5	
	Etykieta telefoniczna.....	67
5.1.	Podstawowe zasady etykiety telefonicznej.....	68
5.2.	Często popełniane błędy	70
	Najczęściej zadawane pytania.....	71
	Rozdział 6	
	Etykieta podczas przyjęć.....	73
6.1.	Spotkania służbowe w restauracji	73
6.2.	Przyjęcia na stojąco.....	76
6.3.	Przyjęcia zasiadane	80
6.4.	Usadzanie gości	84
	Najczęściej zadawane pytania.....	87
	Rozdział 7	
	Autoprezentacja w biznesie	91
7.1.	Efekt pierwszego wrażenia.....	91
7.2.	Komunikacja niewerbalna	93
7.3.	Komunikacja werbalna.....	101
7.4.	Wygląd zewnętrzny.....	102
7.5.	Dress Code.....	105
7.6.	Kolory w garderobie służbowej – „Orły są szare, a papugi kolorowe”	111
7.7.	Umiejętności interpersonalne	112



Rozdział 8

	Różnice kulturowe w biznesie. Co kraj to biznesowy obyczaj	115
8.1.	Kultury świata.....	117
8.1.1.	Kultury propartnerskie i protransakcyjne	117
8.1.2.	Komunikacja werbalna	119
8.1.2.	Stosunek do czasu.....	121
8.1.3.	Przywództwo i podejmowanie decyzji	123
8.1.4.	Komunikacja niewerbalna – znaczenie gestów	124
8.1.5.	Porady	127
8.2.	Różnice kulturowe w wybranych krajach	128
8.2.1.	Chiny	130
8.2.2.	Świat arabski.....	136
8.2.3.	Kultura Indii	142
	Zakończenie.....	149
	Bibliografia	151
	Odpowiedzi do testów	153
	O Autorce.....	157