

Spis treści

Rozdział 1 Wystąpienia publiczne / 9

- 1/1 Jaka jest rola głosu? / 10
- 1/2 Ćwiczenie głosu / 10
- 1/3 Wystąpienia publiczne — początek i koniec / 13
 - 1/3.1 Jak formułować początek wystąpienia? / 14
 - 1/3.2 Jak formułować koniec wystąpienia? / 25
 - 1/3.3 Podsumowanie / 33
- 1/4 Zasady wystąpień publicznych (nieco socjologii) / 34
 - 1/4.1 Kto mówi? / 34
 - 1/4.2 Jak mówić? / 36
 - 1/4.3 Do kogo mówimy? / 42
- 1/5 Gry i antygry / 45
 - 1/5.1 Gra / 45
 - 1/5.2 Antygra / 46
 - 1/5.3 Pełzające emocje / 46
 - 1/5.4 Rytualne założenia / 46
 - 1/5.5 Założenia wieku / 47
 - 1/5.6 Dogmaty — „odkrawanie kawałka mięsa” / 47
 - 1/5.7 Opisywanie — cele jakim służy / 48
 - 1/5.8 Redukcja problemów / 48
 - 1/5.9 Style przekazywania informacji / 49
 - 1/5.10 Usprawnianie porozumienia z odbiorcami / 50
 - 1/5.11 Różne konwencje wystąpień — gry i spektakle / 51
 - 1/5.12 Zasady wygłaszania prelekcji / 54
 - 1/5.13 Jak jeszcze zrobić „dobre wrażenie”? / 55
 - 1/5.14 Kilka zdań o perfekcjonistach / 56
- 1/6 Gotowe przemówienia i teksty okolicznościowe / 56
 - 1/6.1 Sukcesy i inne wydarzenia w firmach / 56
 - 1/6.2 Reakcje i wyjaśnienia w razie nagłych, niepokojących zdarzeń / 59
 - 1/6.3 Relacje wewnętrzne / 64
 - 1/6.4 Ważne wydarzenia w życiu pracowników / 69

- 1/6.5 Powitanie / 72
- 1/6.6 Pożegnanie / 74
- 1/6.7 Sytuacje okolicznościowe / 76

Rozdział 2 Listy z różnych okazji / 79

- 2/1 Najczęstsze błędy w polszczyźnie komunikacyjnej / 79
 - 2/1.1 Pleonazm. Błąd ponadklasowy / 80
 - 2/1.2 Moda językowa / 81
 - 2/1.3 Kalki, kalki... / 82
 - 2/1.4 Potworki PRL-u / 83
 - 2/1.5 Inwazja angielszczyzny — inwazja nowych pojęć / 90
 - 2/1.6 Rosyjskie przeżytki / 92
 - 2/1.7 Polszczyzna młodzieżowa / 94
 - 2/1.8 Wytrychy uniwersalne / 95
- 2/2 Gratulacje, wyróżnienia, życzenia / 100
- 2/3 Kondolencje / 103
- 2/4 Podziękowania / 105
- 2/5 Listy z żadaniami wyjaśnień i przeprosinami / 106
- 2/6 Listy kłopotliwe / 110
- 2/7 Życzenia / 120

Rozdział 3 Jak sprzedać siebie? (kreowanie własnego wizerunku) / 125

- 3/1 Słowo pisane i żywe / 125
- 3/2 Język ciała / 130
- 3/3 Umiejętności i okoliczności sprzyjające kreowaniu wizerunku / 148
- 3/4 Biznesowy savoir-vivre / 151
 - 3/4.1 Powitanie i prezentacja / 152
 - 3/4.2 Komunikacja / 153
 - 3/4.3 Etykieta biurowa / 155
 - 3/4.4 Business lunch / 155
 - 3/4.5 Toast / 157
 - 3/4.6 Prezenty / 158
 - 3/4.7 Różnice kulturowe / 158

Rozdział 4 Odpowiedzi na trudne pytania / 161

- 4/1 Strategia obrony / 161
 - 4/1.1 Wywiad „gabinetowy” / 162
 - 4/1.2 Konferencja prasowa / 163
 - 4/1.3 Miniwywiad / 164
- 4/2 Rozpoznanie przeciwnika / 165
- 4/3 Taktyka obrony / 166

Rozdział 5 Dobre maniery / 171

- 5/1 Skinięcie głową / 171

- 5/2 Konwersacja dla każdego / 172
- 5/3 Potrzeba wzajemności / 173
- 5/4 Powitania / 174
- 5/5 Tytuły / 174
- 5/6 Wyrażanie uznania / 175
- 5/7 Wizytówki / 176
- 5/8 Sztuka negocjacji / 176
- 5/9 Mowa ciała a maniery / 177
- 5/10 Podróż służbowa / 178

Rozdział 6 Internet — dlaczego warto zaistnieć w sieci? / 181

- 6/1 Internet nowym medium / 182
 - 6/1.1 Trochę historii / 182
 - 6/1.2 Internet a inne media / 182
- 6/2 Firmowa czy prywatna? / 185
 - 6/2.1 Strona firmowa / 185
 - 6/2.1.1 Po pierwsze — funkcjonalność / 186
 - 6/2.1.2 Poczta elektroniczna / 186
 - 6/2.1.3 „Czat” — konferencja prasowa w internecie / 187
 - 6/2.1.4 Strategia działania / 187
 - 6/2.1.5 Sponsoring w internecie / 192
 - 6/2.1.6 „Monitoring” sieci / 192
 - 6/2.1.7 Komunikacja wewnętrzna / 193
 - 6/2.2 Serwis prywatny / 193