

Spis treści

Wprowadzenie	7
ROZDZIAŁ I	
Zrozumieć zasady etykiety	13
1. Lekcje etykiety – historyczne	14
2. Podstawy współczesnej etykiety	22
ROZDZIAŁ II	
Tworzenie pozytywnego pierwszego wrażenia	28
1. Jak się ubrać, by zrobić dobre wrażenie	29
2. Jak przedstawiać siebie i innych	32
3. Uścisk dłoni	38
4. Zasady rozmów kwalifikacyjnych	39
ROZDZIAŁ III	
Utrzymywanie relacji biznesowych	44
1. Rozwiązywanie konfliktów	45
2. Twoje miejsce pracy	47
3. Romanse biurowe	48
4. Podróże służbowe	51
5. Inne potencjalnie konfliktowe sytuacje	52
ROZDZIAŁ IV	
Etykieta komunikacji	55
1. Etykieta komunikacji	57
2. Etykieta komunikacji bezpośredniej	60
3. Etykieta rozmów telefonicznych	61
4. Etykieta korespondencji	64
5. Etykieta poczty elektronicznej	66
6. Etykieta Internetu	67
7. Etykieta wystąpień publicznych	68

ROZDZIAŁ V

Podstawy etykiety biznesowych spotkań przy stole	72
1. Podstawy zachowania się przy stole	73
2. Podstawy nakrywania stołu	76
3. Podstawowe maniere przy stole	78
4. Etykieta gospodarza	82
5. Etykieta gościa	86

ROZDZIAŁ VI

Specjalne przyjęcia przy stole	88
1. Zaproszenia	89
2. Oficjalne spotkania przy obiedzie lub kolacji	91
3. Bankiety biznesowe	97
4. Nieformalne spotkania przy stole	99

ROZDZIAŁ VII

Udane spotkania	102
1. Przed spotkaniem	103
2. Organizacja i efektywność spotkania	106
3. Efektywne uczestnictwo w spotkaniu	109
4. Komunikacja elektroniczna	110
5. Procedura parlamentarna	113

ROZDZIAŁ VIII

Etykieta międzykulturowa	115
1. Przygotowania do podróży	116
2. Powitania	117
3. Budowanie relacji	120
4. Posiłki i wręczanie prezentów	125
5. Kobiety i mężczyźni	127

Bibliografia

129

Indeks

131