

SPIS TREŚCI

DROGI CZYTELNIKU	9
Rozdział 1.	
KULTURA ZACHOWAŃ W FIRMIE	11
1.1. Rola społeczna a rola biznesowa	12
1.2. Jaki model kultury organizacyjnej?	14
1.2.1. Czym jest kultura w organizacji?	14
1.2.2. Symptomy kultury -jej jawne wymiary	15
1.2.3. Profile kultur	17
1.2.3.1. Kultury narodowe a zachowania w biznesie	17
1.2.3.2. Wybrane profile kultur organizacyjnych	19
Rozdział 2.	
UNIWERSALNE REGUŁY ZACHOWANIA SIĘ W ŚRODOWISKU PRACY	25
2.1. Precedencja techniczna i organizacyjna	25
2.1.1. Precedencja towarzyska - kto bardziej godny szacunku w społeczeństwie?	27
2.1.2. Precedencja służbowa - kto godniejszy w organizacji?	29
2.2. Obsługa klienta	32
2.2.1. Modele obsługi	33
2.2.2. Postawy wobec klientów	35
2.3. Trudne komunikaty w obsłudze interesanta	40
2.4. Formy okazywania szacunku	45

2.4.1. Ustępowanie godniejszemu, wstawanie na cześć	45
2.4.2. Pozdrawianie i ukłony	46
2.4.3. Witanie słowem i gestem	47
2.4.4. Przedstawianie osób i przedstawianie się	49
2.4.5. Tytułowanie w mowie i piśmie	50

Rozdział 3.

ROZMOWY SŁUŻBOWE 55

3.1. Prowadzenie rozmowy służbowej w stylu uprzejmym	55
3.1.1. Mówić językiem oficjalnym czy potocznym?	57
3.1.2. Wyrazy i zwroty obce	61
3.1.3. Żargon profesjonalny - kiedy uzasadniony?	65
3.2. Prowadzenie zebrania-przewodniczenie	66
3.2.1. Udzielanie i odbieranie głosu przez przewodniczącego	67
3.2.2. Walka o głos	69
3.3. Rozmowy telefoniczne w pracy	70
3.3.1. Prowadzenie rozmowy, pauzy, wyjątkowa uprzejmość	73
3.3.2. Kolizja rozmów	75
3.4. Rozmowy wewnętrzne w pracy	78
3.4.1. Komplementowanie - klucz do dobrej atmosfery	80
3.4.2. Krytyka zawsze bardzo powściągliwa	83
3.5. Elegancja w przestrzeni biurowej	87

Rozdział 4.

ELEGANCJA W SŁOWIE PISANYM 89

4.1. Układ i estetyka listu biznesowego	90
4.2. Jak pisać, żeby nas czytali?	97
4.3. List reklamowy - elegancki w formie i uczciwy w treści	100
4.4. E-mail i SMS - wyzwania estetyczne	102

Rozdział 5.

KOBIETY WYGLĄD PROFESJONALNY 104

5.1. Elegancja codzienna	105
5.2. Uroczystości specjalne - przyjęcia	115
5.3. Ważne szczegóły w wyglądzie i ubiorze damskim	118

Rozdział 6.	
MEŹCZYZNY WYGLĄD PROFESJONALNY	137
6.1. Wygląd na co dzień	137
6.2. Szczególnie uroczyste spotkania	144
6.3. Eleganckie dodatki w ubiorze męskim	148
Rozdział 7.	
ESTETYCZNIE, KOMFORTOWO I WIARYGODNIE	165
7.1. Kilka uwag o kolorach	165
7.2. Zapach oprawą ubioru	168
7.3. Regulamin ubraniowy a zasada luźnych piątków	171
Rozdział 8.	
SPOTKANIA TOWARZYSKIE WSPIERAJĄCE BIZNES	174
8.1. Uroczystości na terenie firmy	174
8.1.1. Lampka wina na zakończenie rozmów	180
8.1.2. Koktajl - przyjęcie bez sztućców	181
8.1.3. Przemówienia i toasty	185
8.2. Spotkania zasiadane - wyższy standard gościnności	188
8.2.1. Jak siadać do stołu	188
8.2.2. Prestiżowe formy przyjęć	191
8.2.3. Obiad biznesowy	194
8.2.4. Obiad bufetowy	195
8.2.5. Aperitif, śniadanie i obiad klasyczny	195
8.2.6. Jak jeść na spotkaniu towarzyskim?	197
8.2.7. Toasty i przemówienia	200
8.3. Alkohole - górna półka	204
8.3.1. Whisky - królowa wódek	206
8.3.2. Koniak-najdoskonalszy alkohol na świecie	208
8.3.3. Szampan - baron win musujących	209
8.4. Napoje alkoholowe - temperatury, szkło, napełnianie	210
8.5. Palenie w towarzystwie	211
ZAKOŃCZENIE	213
BIBLIOGRAFIA	214