

SPIS TREŚCI

Część I – SAVOIR-VIVRE 7

Protokół dyplomatyczny a savoir-vivre 9

Zasada pierwszeństwa 12

Zasada wzajemności 16

Zasada starszeństwa 18

Pierwszy kontakt. Zaproszenie 19

Przyjmowanie gości 22

Przedstawianie się 24

Tytułowanie 28

Całowanie w rękę 29

Przygotowanie stołu 31

Układanie menu 48

Aperitif 50

Przy stole 51

Rozsadzanie gości 52

Podawanie do stołu 53

Kolejność dań 54

Jak to się je? 59

Napoje alkoholowe i ich serwowanie 70

Zachowanie przy stole 80

Rozmowy przy stole 85

Część II – KREOWANIE WIZERUNKU 89

Wizerunek 91

Elementy wizerunku 93

Pierwsze wrażenie 95

Siła uśmiechu 96

Czas i punktualność 98

Mowa ciała 102

Komunikacja niewerbalna 106

Wizerunek zawodowy 109

Kompetencja 110

Wiarygodność 111

Opanowanie 112

Pewność siebie 113

Wszystko o strojach	115
<i>Stroje w życiu oficjalnym</i>	119
<i>Garderoba męska</i>	120
<i>Garderoba damska</i>	136
Higiena osobista	147

Część III – Tajemnice zachowań dyplomatycznych 151

Uprzejmość	153
Zmysł dyplomatyczny	154
Przewidywalność i elastyczność	156
Wyznaczanie celów	158
Wybór środków	163
Maksimum cierpliwości	165
Lepiej zapobiegać, niż leczyć	168
Nie mówimy „tak, ale”	171
Kłopotliwe pytania	172
Dyskrecja	173
Sztuka mówienia „nie”	173
Przekazywanie złych wiadomości	175
Sztuka słuchania	177
Dżoker	179
Kontakty	180
Sztuka rozmawiania	181
Kto rozpoczyna, ten wygrywa	188
Sztuka przekonywania	189
Odpowiedź czy unik	190
Proponować, a nie żądać	192
Szukać tego, co łączy	195
Bez urazów i wrogości	196
Rozmowa telefoniczna	197
Konflikt	201

Literatura	203
------------	-----