

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 DYPLMATYCZNYCH 151

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

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