

SPIS TREŚCI

Etykieta biznesu – quiz	8
Wstęp	11
Rozdział I: KOMUNIKACJA W BIZNESIE	15
1. Przedstawianie się – jak zrobić dobre pierwsze wrażenie	15
* Jak i kiedy się przedstawiać * Czego unikać *	
2. Uścisk dłoni i inne formy powitania	17
* Jaki jest prawidłowy uścisk dłoni * Błędy najczęściej popełniane przy powitaniu * Kto pierwszy wyciąga dłoń do powitania? * W jakiej kolejności należy ścisnąć dłonie? * W jakich sytuacjach powinno się ścisnąć dłoń? *	
3. Kontakt wzrokowy	24
* Prawidłowy kontakt wzrokowy * Niewłaściwy kontakt wzrokowy *	
4. Formy przedstawiania osób	26
* Tytułowanie * Tytuły kurtuazyjne *	
5. Jak zapamiętywać imiona i nazwiska	31
* 11 kroków skutecznego zapamiętywania imion i nazwisk *	
6. Wizytówki	33
* Wygląd wizytówki * Jak podać swą wizytówkę * Kiedy wymieniać się wizytówkami * Komu można wręczyć swą wizytówkę * Co zrobić z otrzymaną wizytówką * Czy można dać wizytówkę z odręcznymi poprawkami * Ważne wskazówki *	
7. Mowa ciała	36
* Faux-pas w komunikacji niewerbalnej *	
8. Intonacja	41
* Faux-pas w intonacji *	
9. Aktywne słuchanie	42
* Percepcja * Interpretacja * Zrozumienie – siła uprzejmego słuchania * Słuchanie – co robić, a czego unikać *	
10. Rozmowy telefoniczne	47
* Najważniejsze zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej * Trudne	

sytuacje * Najbardziej przykre faux-pas popełniane przez telefon * Automatyczna sekretarka i poczta głosowa * Telefon komórkowy * Najczęściej zadawane pytania dotyczące korzystania z telefonu komórkowego *

11. Komunikacja elektroniczna 60
* O jakich zasadach etykiety warto pamiętać w korespondencji przez Internet? *
12. Kultura na drodze 62
* O czym powinniśmy pamiętać na drodze *

Rozdział II: PRECEDENCJA 65

1. Zasady precedencji, czyli pierwszeństwa 65
* Precedencja w biznesie *
2. Zajmowanie miejsc na przyjęciu 66
* Uniwersalne zasady dotyczące każdego ułożenia miejsc podczas przyjęcia biznesowego * Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach * Sytuacje, w których przestrzegamy zasad precedencji *
3. Zajmowanie miejsc w samochodzie 82
4. Precedencja w windzie 83

Rozdział III: WIZERUNEK BIZNESMENA 85

1. Ubiór służbowy 85
* Garderoba biznesmena * Garderoba kobiety biznesu *
2. Dostosowanie ubioru do typu urody i osobowości 112
* Jak stworzyć profesjonalny wizerunek będący w zgodzie z osobowością, naturalnym wyglądem i charakterem pracy * 15 rad dotyczących wizerunku dla mężczyzn * 15 rad dotyczących wizerunku dla kobiet *
3. Ubiór odpowiedni do okazji 116
* „Biała muszka” (frak) – formalny strój wieczorowy * Strój typu „biała muszka” dla kobiety * Strój typu „czarna muszka” * Strój dzienny/zakiet/surdut (formalny) * Ubranie sportowe lub sportowa elegancja * Co robić, gdy w zaproszeniu nie określono, jaki strój jest wymagany *

Rozdział IV: SPOTKANIA 125

1. Przyjęcia na stojąco 125
* Jak gość powinien przygotować się do przyjęcia na stojąco * Poruszanie się po sali * Podstawowe zasady nawiązywania kontaktów * Jakich tematów nie poruszać * Przygotowanie bufetu * Jak korzystać z bufetu * Zachowanie

wanie gospodarzy podczas przyjęć * Błędy najczęściej popełniane przez organizatorów przyjęć na stojąco * Najczęściej popełniane przez gości faux-pas * Inne ważne wskazówki *

2. Przyjęcia przy stole 143
 - * Zaproszenie * Potwierdzenie przyjęcia zaproszenia * Nakrycie do stołu
 - * Zaplanowanie menu * Menu indywidualne * Kartonik z nazwiskiem *
 - Rodzaje serwisu * Serwowanie napojów * Jak dobierać wina do dań
 - * Zbieranie brudnych naczyń * Aperitif * Orszak powitalny * Kolejność wchodzenia do sali * Trzy zasady zajmowania miejsca przy stole * Co zrobić z torebką * Siedzenie, postawa, ułożenie rąk i nóg * Zachowanie się przy stole * Serwetki * Kto pierwszy zaczyna jeść * Rola gospodarza przy stole * Prowadzenie rozmowy przy stole * Sztuka wznoszenia toastów * W jakiej kolejności sięgamy po sztucce * Posługiwanie się sztucami
 - * Niema mowa sztucców * Jak jeść różne potrawy * Przyjęcia herbatkowe * Pytania i odpowiedzi * Faux-pas przy stole * Ciekawostki *
3. Zaproszenie gościa do restauracji 176
4. Seminaria, konferencje i inne spotkania 178
 - * Okazanie szacunku * Cele i rodzaje spotkań * Przygotowanie do spotkania – wskazówki dla organizatora i prowadzących * Koszty * Zaproszenie na konferencję, seminarium, szkolenie * Kogo należy zaprosić * Przygotowanie treści spotkania * Wygląd prezentera * Spotkanie oficjalne * Spotkanie nieoficjalne * Przygotowanie uczestników do spotkania *
5. Negocjacje – „brudne chwytty” i jak się przed nimi bronić 194
 - * Najczęściej stosowane brudne chwytty i jak się przed nimi elegancko i skutecznie bronić * Ważne wskazówki w negocjacjach międzynarodowych *

Odpowiedzi do quizu 202

Bibliografia 203

Słowo od Autorki 205