
Spis treści

Wstęp	11
-------------	----



Rozdział 1

Etykieta – po co? komu? i dlaczego?	13
---	----

1.1. Etykieta w biznesie – przeżytek czy pomocna wiedza?	13
1.2. Charakterystyka polskiej kultury narodowej	15
1.3. Etykieta towarzyska vs etykieta służbowa	19
1.4. Główne zasady etykiety biznesu	21
Najczęściej zadawane pytania	22



Rozdział 2

Precedencja w relacjach służbowych	25
--	----

2.1. Powitanie i przedstawianie się	26
2.2. Pożegnanie a zasady precedencji	30
2.3. Zapoznavanie ze sobą osób	31
2.4. Tytułowanie	34
2.5. Wymiana wizytówek – jak to robić dobrze?	38
2.6. Pierwszeństwo w codziennych sytuacjach	40
Najczęściej zadawane pytania	43



Rozdział 3

Przyjmowanie gości	45
--------------------------	----

3.1. Precedencja stanowisk publicznych w Polsce	46
3.2. Usadzanie gości przy stole konferencyjnym	49
3.3. Przyjmowanie gości w gabinecie	52
3.4. Witanie gości z mównicy	53
Najczęściej zadawane pytania	54

	Rozdział 4	
	Netykieta	57
4.1.	Ogólne zasady korespondencji e-mailowej	59
4.2.	Zwroty grzecznościowe w korespondencji e-mailowej.....	60
4.3.	Prawo autorskie a korespondencja e-mailowa	62
4.4.	Media społecznościowe.....	63
	Najczęściej zadawane pytania.....	64
	Rozdział 5	
	Etykieta telefoniczna.....	67
5.1.	Podstawowe zasady etykiety telefonicznej.....	68
5.2.	Często popełniane błędy	70
	Najczęściej zadawane pytania.....	71
	Rozdział 6	
	Etykieta podczas przyjęć.....	73
6.1.	Spotkania służbowe w restauracji	73
6.2.	Przyjęcia na stojąco.....	76
6.3.	Przyjęcia zasiadane	80
6.4.	Usadzanie gości	84
	Najczęściej zadawane pytania.....	87
	Rozdział 7	
	Autoprezentacja w biznesie	91
7.1.	Efekt pierwszego wrażenia.....	91
7.2.	Komunikacja niewerbalna	93
7.3.	Komunikacja werbalna.....	101
7.4.	Wygląd zewnętrzny.....	102
7.5.	Dress Code.....	105
7.6.	Kolory w garderobie służbowej – „Orły są szare, a papugi kolorowe”	111
7.7.	Umiejętności interpersonalne	112



Rozdział 8

Różnice kulturowe w biznesie. Co kraj to biznesowy obyczaj	1 115
8.1. Kultury świata.....	1..117
8.1.1. Kultury propartnerskie i protransakcyjne.....	1..117
8.1.2. Komunikacja werbalna	1..119
8.1.2. Stosunek do czasu.....	1..121
8.1.3. Przywództwo i podejmowanie decyzji	1..123
8.1.4. Komunikacja niewerbalna – znaczenie gestów	1..124
8.1.5. Porady	1..127
8.2. Różnice kulturowe w wybranych krajach	128
8.2.1. Chiny	130
8.2.2. Świat arabski.....	136
8.2.3. Kultura Indii	142
Zakończenie.....	149
Bibliografia	151
Odpowiedzi do testów	153
O Autorce.....	157