

SPIS TREŚCI

Słowo od Autora	7
Wstęp	9
Kultura biznesu i kultura na co dzień	9
Fundamenty kultury biznesu	13
Zasady kontra naturalne zachowanie	15
Zwykła grzeczność	17
Komplementy	19
Krytyka	20
Asertywność i nietakt	21
Zwolnienie pracownika	23
Rozmowa kwalifikacyjna	25
Obsługa klienta w sklepie, w punkcie usługowym	27
Standardy dobrego asystenta	28
Kultura na drodze	30
Podczas lotu	32
Podróż pociągiem	35
Grzeczność przy uprawianiu sportu	37
Szlifowanie manier	42
Quiz ze zwykłej grzeczności	46
Komunikacja międzyludzka	49
Profesjonalna autoprezentacja	51
Prezentacja osób	69
Tytułowanie w rozmowie	72
Zapamiętywanie imion i nazwisk	74
Wizytówki	78
Komunikacja niewerbalna	85
Komunikacja werbalna i dbałość o piękno języka	92
Intonacja	93
Słuchanie	96
Rozmowy telefoniczne	102
Prezenty	116
Quiz z komunikacji	125
Korespondencja	127
Rodzaje korespondencji służbowej	130
Układ stałych elementów korespondencji	139

Zasady prowadzenia korespondencji służbowej	148
Reklamacje w korespondencji	150
Koperty i papier firmowy	152
Quiz z korespondencji	153
Precedencja	155
Zasady precedencji, czyli pierwszeństwa	157
Precedencja w sytuacjach służbowych	158
Quiz z precedencji	177
Wizerunek	179
Ubiór służbowy mężczyzny i kobiety	182
Garderoba biznesmena	185
Garderoba bizneswoman	216
Dress code, czyli dostosowanie stroju do okazji	228
Quiz z wizerunku	241
Przyjęcia	243
Przyjęcia na stojąco	245
Przyjęcia przy stole	268
Zaproszenie gościa do restauracji	313
Przyjęcia herbatkowe	318
Przyjęcia ogrodowe	320
Quiz z przyjęć	323
Wystąpienia publiczne i organizacja spotkań	327
Błędy mówcy	329
Radzenie sobie w trudnych sytuacjach	331
Radzenie sobie z tremą	333
Najlepszy mówca	333
Przygotowanie treści wystąpienia	334
Organizacja spotkań	336
Negocjacje	352
Quiz z wystąpień publicznych i organizacji spotkań służbowych	361
Jak osiągnąć sukces na arenie międzynarodowej	363
Systematyka różnic kulturowych	367
Konsekwencje wynikające z nieznamomości różnic kulturowych	372
Przyjmowanie zagranicznych gości	375
Polska w kontekście różnic kulturowych	376
Quiz z różnic kulturowych	377
Literatura	379