
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. Zapozdawanie 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-mailowej59
- 4.2. Zwroty grzecznościowe w korespondencji e-mailowej.....60
- 4.3. Prawo autorskie a korespondencja e-mailowa62
- 4.4. Media społecznościowe63
- Najczęściej zadawane pytania.....64

Rozdział 5

Etykieta telefoniczna 67

- 5.1. Podstawowe zasady etykiety telefonicznej.....68
- 5.2. Często popełniane błędy70
- Najczęściej zadawane pytania.....71

Rozdział 6

Etykieta podczas przyjęć..... 73

- 6.1. Spotkania służbowe w restauracji73
- 6.2. Przyjęcia na stojąco.....76
- 6.3. Przyjęcia zasiadane80
- 6.4. Usadzanie gości84
- Najczęściej zadawane pytania.....87

Rozdział 7

Autoprezentacja w biznesie 91

- 7.1. Efekt pierwszego wrażenia.....91
- 7.2. Komunikacja niewerbalna93
- 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 interpersonalne112

Rozdział 8

Różnice kulturowe w biznesie. Co kraj to biznesowy obyczaj 115

8.1.	Kultury świata.....	117
8.1.1.	Kultury propartnerskie i protransakcyjne.....	117
8.1.2.	Komunikacja werbalna	119
8.1.2.	Stosunek do czasu.....	121
8.1.3.	Przywództwo i podejmowanie decyzji	123
8.1.4.	Komunikacja niewerbalna – znaczenie gestów	124
8.1.5.	Porady	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
-----------------------	------------