

Opis

Co wypada robić, a czego nie - w różnych sytuacjach biznesowych - to problem dotyczący nie tylko początkujących menedżerów.

Znajomość zasad etykiety biznesowej jest jednym z warunków koniecznych, żeby menedżer został uznany za profesjonalistę, osobę opanowaną i świadomą swojej wartości. Etykieta opisywana w niniejszym przewodniku to nie tylko klasyczny savoir-vivre, dotyczący zasad zachowania przy stole, ubioru czy przedstawiania się, ale także wskazówki odnośnie do tworzenia prawidłowych relacji w trakcie spotkań, komunikacji elektronicznej czy kontaktów międzykulturowych.

Niezależnie od stopnia znajomości zasad etykiety, dzięki poradom zawartym w tej książce można:

- **zweryfikować i poszerzyć swoją wiedzę,**
- **uniknąć potencjalnych gaf,**
- **uzyskać praktyczne informacje na temat etykiety biznesu i radzenia sobie w trudnych sytuacjach.**

Przestrzegania etykiety biznesu oczekuje się od wszystkich, ale rzadko się jej uczy. Autorzy podjęli się tego zadania, przekazując swoją wiedzę w sposób jasny i zwięzły, wykorzystując przykłady ilustrujące istotne praktyki stosowane w ramach etykiety w dzisiejszym zmieniającym się świecie.

Spis treści

Wprowadzenie

ROZDZIAŁ I

Zrozumieć zasady etykiety

1. Lekcje etykiety - historycznie
2. Podstawy współczesnej etykiety

ROZDZIAŁ II

Tworzenie pozytywnego pierwszego wrażenia

1. Jak się ubrać, by zrobić dobre wrażenie
2. Jak przedstawiać siebie i innych
3. Uścisk dłoni
4. Zasady rozmów kwalifikacyjnych

ROZDZIAŁ III

Utrzymywanie relacji biznesowych

1. Rozwiązywanie konfliktów
2. Twoje miejsce pracy
3. Romanse biurowe
4. Podróże służbowe
5. Inne potencjalnie konfliktowe sytuacje

ROZDZIAŁ IV

Etykieta komunikacji

1. Etykieta komunikacji
2. Etykieta komunikacji bezpośredniej
3. Etykieta rozmów telefonicznych
4. Etykieta korespondencji
5. Etykieta poczty elektronicznej
6. Etykieta Internetu
7. Etykieta wystąpień publicznych

ROZDZIAŁ V

Podstawy etykiety biznesowych spotkań przy stole

1. Podstawy zachowania się przy stole
2. Podstawy nakrywania stołu
3. Podstawowe maniery przy stole
4. Etykieta gospodarza
5. Etykieta gościa

ROZDZIAŁ VI

Specjalne przyjęcia przy stole

1. Zaproszenia
2. Oficjalne spotkania przy obiedzie lub kolacji
3. Bankiety biznesowe
4. Nieformalne spotkania przy stole

ROZDZIAŁ VII

Udane spotkania

1. Przed spotkaniem
2. Organizacja i efektywność spotkania
3. Efektywne uczestnictwo w spotkaniu
4. Komunikacja elektroniczna
5. Procedura parlamentarna

ROZDZIAŁ VIII

Etykieta międzykulturowa

1. Przygotowania do podróży
2. Powitania
3. Budowanie relacji
4. Posiłki i wręczanie prezentów

5. Kobiety i mężczyźni

Bibliografia

Indeks