

[opis]

Jedną z najważniejszych umiejętności pozwalających odnieść sukces w pracy zawodowej jest ta dotycząca budowania odpowiednich relacji zawodowych. To jak je będziemy budować, jaką świadomość o nich będziemy mieli i jak będziemy z nich korzystać może okazać się kluczowe dla kariery i z pewnością pomoże wyróżnić się na wymagającym rynku pracy. W książce *Kultura budowania relacji służbowych - czyli etykieta biznesu w praktyce* autorka zwraca uwagę na to, jak bardzo różnimy się i jak odmienne możemy mieć oczekiwania względem wzajemnych relacji oraz sposobu ich budowania, ale przede wszystkim pokazuje standardy i właściwe praktyki.

Przekazana w publikacji wiedza może znaleźć zastosowanie na różnych etapach życia zawodowego i w różnym stopniu, gdyż nigdy nie wiadomo jak potoczy się nasza zawodowa przygoda, gdzie i z kim przyjdzie nam współpracować, a co za tym idzie - jak wiele z tej wiedzy może okazać się kluczowe.

Książka to zaproszenie do świata etykiety oraz do głębszego poznania zagadnień dotyczących:

- skutecznego budowania własnego wizerunku oraz relacji służbowych,
- standardów zachowań w świecie biznesu,
- różnic kulturowych,
- norm, które zapewnią komfort i pewność siebie w najróżniejszych okolicznościach służbowych, począwszy od rozmowy rekrutacyjnej, po uczestnictwo w oficjalnych spotkaniach, na organizacji wydarzeń specjalnych kończąc.

„Fundamentem sukcesu w życiu i w biznesie są relacje międzyludzkie. Ta książka to niezbędnik dla każdego komu zależy, by były one takie, jak oczekują jego partnerzy i klienci.”

Ryszard Kajkowski

Założyciel pierwszej prywatnej firmy produkcji oprogramowania w Polsce

„Dobre maniery, świadomość różnic kulturowych są bezcenne w budowaniu profesjonalnego wizerunku i nawiązywaniu kontaktów. Te z kolei mają kluczowe znaczenie w międzynarodowym środowisku biznesowym, opartym na kulturze współpracy, partnerstwa oraz wzajemnego szacunku. Serdecznie zachęcam do lektury książki Pani Dagmary Łuczki. Wiedza teoretyczna w połączeniu z praktycznymi warsztatami prowadzonymi przez autorkę wzmacnia pewność siebie i pozwala łatwiej dostosować się do określonych sytuacji.”

Justyna Głowacka

Pełnomocnik Prezesa ds. ZZL | HR Proxy, Wood-Mizer Industries Sp. z o.o.

[autor]

Dagmara Łuczka - Ekspert Etykiety Biznesu certyfikowany przez Międzynarodową Akademię Etykiety i Protokołu w Londynie. Ukończyła kursy w International Etiquette & Protocol Academy of London, Europejskiej Akademii Dyplomacji, Polskim Instytucie Spraw Międzynarodowych oraz Szkołę Trenerów Grupy ODITK. Założycielka Projektowni Wizerunku, doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm, pasjonatka zagadnień związanych z etykietą i różnicami kulturowymi. Gościnny wykładowca studiów podyplomowych, prelegentka w szkołach i na konferencjach, trener. Prowadzi szkolenia i wykłady dotyczące zagadnień związanych m.in. z savoir vivre, etykietą biznesu. Szkoli sektor biznesu, ale również dyrektorów szkół, przedszkoli, doradców metodycznych. Posiada ponad 13-letnie doświadczenie w realizacji działań PR. Pracowała m.in. jako rzecznik prasowy, na stanowiskach menedżerskich oraz jako niezależny konsultant w obszarze komunikacji i budowania wizerunku. Jako wykładowca akademicki współpracowała m.in.: z Uniwersytetem Gdańskim, Akademią Morską w Gdyni, Uniwersytetem Szczecińskim oraz Wyższą Szkołą Finansów i Administracji, gdzie prowadziła przedmioty poświęcone etykiecie biznesu i Public Relations.

[spis]

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 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