

SPIS TREŚCI

Słowo od autora	7
Wstęp	9
Kultura biznesu i kultura na co dzień	9
Fundamenty kultury w biznesie	13
Zasady kontra naturalne zachowanie	15
Zwykła grzeczność	17
Komplementy	19
Krytyka	20
Asertywność i nietakt	22
Zwolnienie pracownika	23
Rozmowa kwalifikacyjna	25
Obsługa klienta w sklepie, w punkcie usługowym	27
Standardy dobrego asystenta	28
Kultura na drodze	30
Podczas lotu	33
Podróż pociągiem	36
Grzeczność przy uprawianiu sportu	38
Szlifowanie manier	43
Quiz ze zwykłej grzeczności	47
Komunikacja międzyludzka	49
Profesjonalna autoprezentacja	51
Prezentacja osób	70
Tytułowanie w rozmowie	73
Zapamiętywanie imion i nazwisk	75
Wizytówki	78
Komunikacja niewerbalna	86
Komunikacja werbalna i dbałość o piękno języka	92
Intonacja	94
Słuchanie	97
Rozmowy telefoniczne	103
Prezenty	117
Quiz z komunikacji	126
Korespondencja	129
Rodzaje korespondencji służbowej	132
Układ stałych elementów korespondencji	142

Zasady prowadzenia korespondencji służbowej	151
Reklamacje w korespondencji	153
Koperty i papier firmowy	155
Quiz z korespondencji	156
Precedencja	159
Zasady precedencji, czyli pierwszeństwa	161
Precedencja w sytuacjach służbowych	162
Quiz z precedencji	181
Wizerunek	183
Ubiór służbowy mężczyzny i kobiety	186
Garderoba biznesmena	189
Garderoba bizneswoman	220
Dress code, czyli dostosowanie stroju do okazji	232
Quiz z wizerunku	245
Przyjęcia	247
Przyjęcia na stojąco	249
Przyjęcia przy stole	272
Zaproszenie gościa do restauracji	318
Przyjęcia herbatkowe	324
Przyjęcia ogrodowe	326
Quiz z przyjęć	329
Wystąpienia publiczne i organizacja spotkań	331
Błędy mówcy	333
Radzenie sobie w trudnych sytuacjach	335
Radzenie sobie z tremą	337
Najlepszy mówca	337
Przygotowanie treści wystąpienia	338
Organizacja spotkań	340
Negocjacje	356
Quiz z wystąpień publicznych i organizacji spotkań służbowych	365
Jak osiągnąć sukces na arenie międzynarodowej	367
Systematyka różnic kulturowych	371
Konsekwencje wynikające z nieznajomości różnic kulturowych	377
Przyjmowanie zagranicznych gości	379
Polska w kontekście różnic kulturowych	380
Quiz z różnic kulturowych	382
Literatura	384