

Wstęp (9)

1. Budowanie dobrych relacji zawodowych (19)

- Witanie się i przedstawianie się z wdziękiem (20)
- Odpowiedni uścisk dłoni (22)
- Small talk, czyli sztuka prowadzenia rozmowy towarzyskiej (23)
- Jak być dobrym słuchaczem (25)
- Dobre relacje ze współpracownikami (28)
- Unikaj nawiązywania romansów w pracy (29)
- Jak nawiązywać kontakty, które przyniosą wymierne korzyści w życiu zawodowym (31)
- Więcej na temat wizytówek (36)
- Wskazówki dotyczące prezentów (38)
- Kartki świąteczne, które pomogą Ci zostać zauważonym (42)

2. Umiejętności biznesowe na miarę naszych czasów (43)

- Ważne zasady dotyczące zachowania się podczas spotkania (45)
- Zasady skutecznego prowadzenia domowego biura (telepracy) (48)
- Umiejętności potrzebne do przygotowania dobrej prezentacji (51)
- Wskazówki dotyczące zachowań w odniesieniu do przedstawicieli danej płci (57)
- Zasady dotyczące witania się i przedstawiania (58)
- Nowe zasady dotyczące udzielania pomocy (59)

3. Profesjonalny wizerunek (61)

- Tajemnice profesjonalnego stroju i wyglądu (63)
- Wskazówki tylko dla mężczyzn (66)
- Wskazówki tylko dla kobiet (67)
- Luz kontrolowany (68)
- Podstawowe informacje na temat mowy ciała (70)
- Zadbaj o to, by równie dobrze się Ciebie słuchało, co oglądało (73)
- Zwróć uwagę na to, jak mówisz (74)
- Zwróć uwagę na to, co mówisz (75)

4. Jak polepszyć swoje perspektywy zawodowe (79)

- Zaczynij kierować swoim życiem zawodowym (81)
- Przyjmowanie krytyki (89)
- Jak prosić o podwyżkę (90)
- Podstawowe zasady gospodarowania czasem (92)
- Dbaj o siebie (94)
- Zasady pracy w zespole (96)
- Rozwijaj swoje umiejętności przywódcze (97)
- O czym należy pamiętać, przygotowując się do rozmowy kwalifikacyjnej (103)

5. Udana kontakty towarzyskie w pracy (109)

- Jak uniknąć popełnienia gafy podczas kolacji biznesowej (111)
- Zamawianie posiłku na lunch w pracy (115)

- Jedzenie w stołówce (116)
- Zachowanie przy bufecie (117)
- Jedzenie w samotności (117)
- Wskazówki dotyczące picia alkoholu (120)
- Idealne przyjęcie biurowe (122)

6. Profesjonalne korzystanie z nowoczesnych technik komunikowania się (125)

- Zasady korzystania z poczty elektronicznej (126)
- Zwroty powitalne i pożegnalne (131)
- Zasady korzystania z telefonu stacjonarnego (132)
- Podczas telekonferencji (134)
- Rozsądne korzystanie z telefonu komórkowego (135)
- Podstawowe zasady korzystania z poczty głosowej (137)
- Kiedy do kogoś dzwonisz (137)
- Idealne powitanie na poczcie głosowej (139)
- Podczas wideokonferencji (140)

7. Podstawowe zasady prowadzenia korespondencji biznesowej (143)

- Zanim zabierzesz się do pisania (145)
- Gdy już zaczniesz pisać (147)
- Jak upewnić się, że Twoje pismo nie zawiera błędów (151)
- Odpowiedni zwrot do adresata (152)
- Odpowiedni zwrot pożegnalny (154)
- Dopilnuj, by dokument miał estetyczny wygląd (155)
- Zasady pisania podziękowań (156)

8. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami (159)

- Gdy czyjeś zachowanie Cię irytuje lub jest dla Ciebie uciążliwe (162)
- Naucz się, jak nie prowokować konfliktów (167)
- Jak udzielać informacji zwrotnej i krytykować (168)
- Przekazywanie informacji wprowadzających w zakłopotanie (170)
- Przekazywanie złych wiadomości (171)
- Odchodzenie z pracy (172)

9. Zasady postępowania w międzynarodowych kontaktach biznesowych (175)

- Gdy jesteś gościem (177)
- Uwzględnij różnice kulturowe, przygotowując prezentację (181)
- Strój, który pomoże Ci odnieść sukces w kontaktach międzynarodowych (183)
- Gdy pełnisz rolę gospodarza (184)
- Jak rozmawiać z obcokrajowcem (186)
- Wyzwania przy stole (189)
- Zasady prowadzenia zagranicznej korespondencji biznesowej (191)
- Wskazówki dotyczące wręczania prezentów w międzynarodowych kontaktach biznesowych (193)

Uwagi końcowe (197)

Dwadzieścia kwestii, od których należy zacząć (199)

Podziękowania (205)

O autorkach (206)