

Оглавление

Дорогой Читатель!	7
Благодарности	9
Глава 1 . Деловой этикет: истоки, принципы и функции	11
Бизнес-этикет — инструмент построения карьеры и создания имиджа компании	12
Бизнес-этикет не прихоть, а необходимость.....	13
Семь принципов, или Здравый смысл бизнес-этикета.....	17
Глава 2. Деловое общение и взаимодействие	23
Две истины общения и три аспекта восприятия	24
Первое впечатление — не всегда верно, но всегда устойчиво	25
Встреча, прием — первые секунды общения.....	28
Глава 3. Деловая одежда	35
По одежке встречают, но не всегда провожают	36
Мелочи решают всё.....	43
Одежда — отражение вас.....	50
Глава 4. Собеседование: правила поведения на интервью с работодателем	57
Правила поведения	58
Выбор одежды	61
Глава 5. Поведение в типичных ситуациях бизнес-общения	67
Деловые визиты	68
Поведение с коллегами, подчиненными и руководством	70

Все о визитной карточке	77
Деловая электронная почта.....	83
Как отказывать вежливо	85
Поведение на совещаниях и деловых встречах	87
Деловая вечеринка и вы.....	90
Бизнес-этикет и лицезвая экспрессия	93
Секреты делового общения, или Основные отличия гражданского и бизнес-этикета	95
Глава 6. Всемирное беспокойство, или Основные отличия восточного делового этикета от этикета западного.....	99
Культура как спираль	100
Культурные разнообразия.....	102
Разные стили делового поведения	104
Международный деловой этикет на стадии установления контакта	117
Глава 7. Бизнес-презентация — ваш уникальный шанс	125
Ваша речь и деловой этикет презентации	126
Невербальное поведение на деловой презентации	135
Ваш внешний вид на деловой презентации	140
Глава 8. Деловой этикет телодвижений, или Язык тела на работе	149
Почему важно помнить о невербальном поведении.....	150
Деловой мир и этикет жестов	151
Наблюдательность как необходимость для успеха в деловом мире	153
Секреты микродвижений	156
Профессиональный язык тела	158
Глава 9. Особые возможности телефона	161
Вам звонят — кто там?	165
Вы звоните — кто здесь?	166
Какие бывают вопросы и для чего их нужно задавать	169
Золотая середина	170
Завершение разговора и прощание	171
Деловые ситуации по телефону.....	172
Телефонная вежливость	180

Глава 10. Деловые переговоры	183
Деловые переговоры, или Правила поведения за круглым столом.....	184
Глава 11. Организация и проведение протокольных мероприятий.....	195
Встреча в аэропорту.....	198
Как встречать делегацию в переговорном помещении	201
Завершение переговоров.....	205
Обмен деловыми подарками.....	205
Приемы	207
Культурные мероприятия программы	215
Проводы делегации	215
Глава 12. Когда еда и бизнес — одновременно	217
Правила поведения, когда еда и бизнес — одновременно.....	218
Как провести «денежный» деловой обед.....	223
Церемония чаепития	226
Чашка кофе	229
Бокал шампанского.....	230
Прием «коктейль»	230
Фуршет.....	230
Шведский стол.....	231
Рюмка водки	232
Список литературы	233
Корпоративные бизнес-семинары и тренинги для персонала вашей компании	234