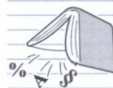


OBSAH

1. Společnost, společenský kodex a společenské chování	6
1.1. Společenský život a sociální role	6
1.2. Mezilidské vztahy	6
1.3. Slušnost a společenské zákony	7
2. Etiketa a kořeny společenského kodexu	9
2.1. O povaze etikety	9
2.2. Diplomatický protokol	10
2.3. Etiketa v teorii a praxi	10
3. Společenská zběhlost, takt a zdvořilost	14
3.1. Takt a zdvořilost	14
3.2. Tolerance, úcta, empatie, iniciativa	16
3.3. Co si představit pod pojmem „společenské chování“	17
4. Člověk mezi lidmi	19
4.1. Společenská svoboda a její hranice	19
4.2. Nežijeme mezi anděly	21
5. Ve světě mezilidské komunikace	23
5.1. „Řeč těla“ a „první dojem“	23
5.2. Osobní teritorium	25
5.3. Kouzlo lidského hlasu	26
5.4. Pravidla dialogu	28
5.5. Vystoupení na veřejnosti	29
5.6. Přípitek	29
5.7. Společenská konverzace	30
5.8. Nepřípustnost pomluvy	32
5.9. Kritika	33
6. Zákon společenské významnosti	34
6.1. Kritéria společenského významu	34
6.2. Příklady společenských předností	35
6.3. Protokolární pořadí	36
7. Umění pozdravu a daru	37
7.1. Kdy pozdravit	37
7.2. Podání ruky	38
7.3. Dary, jejich výběr a přijetí	39
8. Několik rad, jak se správně představit	41
8.1. S titulem či bez titulu	41
8.2. Nepředstavitelné představování se	43
9. Ve společnosti, na návštěvě, v restauraci	44
9.1. Návštěva	44
9.2. K čemu jsou dobré vizitky	45

9.3. Něco málo o správném stolování	46
9.4. Muž a žena ve společnosti	48
9.5. Poděkování, pochvala, omluva	49
9.6. Společenské akce vyšší úrovně	50
9.7. Konec hájení kuřáků	51
9.8. Zvědavost, zvidavost a šarm	51
10. Etiketa korespondence, telefonního rozhovoru a e-mailu	52
10.1. Úřední, osobní a soukromý dopis	52
10.2. Mobilní telefon a my	53
10.3. Vybraná pravidla etikety telefonního rozhovoru	54
10.4. Jak telefonovat	55
10.5. Etiketa internetu	56
10.6. Etiketa e-mailu	56
11. Etiketa na pracovišti a jednání s klientem	59
11.1. Pracovní prostředí	59
11.2. Komunikace s kolegy a klienty	59
11.3. Etiketa v jednání s klientem	60
11.4. Problémový klient	62
12. Asertivita pro všední den	64
12.1. Člověk a konflikt	64
12.2. Co je to asertivní reakce	65
12.3. Umění říci NE	66
13. Porada je rovněž společenská záležitost	68
13.1. Příprava porady	68
13.2. Být či nebýt aktivní	69
14. Společenské nehody a jiné katastrofy	72
14.1. Co už se stalo, stalo se	72
14.2. Ztráta důvěry zpravidla zabolí obě strany	73
15. Kouzlo osobního image	75
15.1. Image – úspěšně domestikované cizí slovo	75
15.2. Oblek dělá muže	77
15.3. Něco pro dámy	80
15.4. Kravata není přežitek	81
15.5. I na botách záleží	82
15.6. Doplnky – dokonalost spočívá v detailech	82
Fotopříloha	86
Malý slovník užitečných pojmů	98
Literatura	99