

Profesní etiketa: Můžeme se bez ní obejít?	13
--	----

Základní formy zdvořilosti, aneb o užitečnosti hierarchie	19
---	----

Odlišnost služební a společenské hierarchie. Pozdrav. Způsoby zdravíení. Podání ruky. Kdo komu podá ruku jako první? Odmítnutí podat ruku. Rukavice. Líbání ruky. Projevení úcty povstáním. Představování. Přímé představení. Titulování. Přehnané používání titulů. Tykáni.

Řeč těla, aneb o nonverbální komunikaci	35
---	----

Nonverbální komunikace. Dodržení patřičného odstupu. Přípustné formy doteku. Řeč těla.

Hledáme práci, aneb kampaň na podporu naší vlastní osoby	41
--	----

Příprava potřebných dokumentů. Žádost. Curriculum vitae. Vstupní pohovor, neboli *interview*. Jak máme vypadat a jak se budeme chovat, abychom udělali dobrý dojem? Rozhovor. Téma finanční ohodnocení. Ukončení rozhovoru. Rozchod s dosavadním zaměstnavatelem. Přijímáme nového zaměstnance.

Tvář a postava, aneb o důležitosti vzhledu	53
--	----

Patřičné vzezření. Hygiena a péče o tělo. Chrup. Pěstění ruce. Líčení. Brýle. Parfémy. Vlasy a účes. Depilace. Obuv. Prádlo, čili to, co má být neviditelné. Úloha nadřizovaných.

Profesionální styl oblékání, aneb elegantní od hlavy až k patě	63
--	----

Elegantní žena na pracovišti. Kostým. Kalhoty. Barvy. Obuv. Punčochy a punčochá-

če. Kabelka. Kosmetická kabelka. Šperky. Pláště. Kožich. Elegantní muž v práci. Košile. Vázanka. Motýlek. Kapesník. Ponožky. Obuv. Ozdoby. Pláště. Kancelářský oděv a velká vedra. Večerní a slavnostní oděv. Smoking. Frak. Dámské večerní odívání.

Vizitky,

aneb velké možnosti v malém formátu 77

Základní poslání vizitek. Dvojazyčné navštívenky. Forma, papír, styl písma. Typy vizitek. Osobní navštívenka. Soukromé vizitky. Společná navštívenka manželů. Služební vizitky. Předávání navštívenek. Korespondence pomocí vizitek.

Komunikace prostřednictvím elektronických médií,

aneb spojení v dobrém tónu 89

Obratné a zdvořilé používání telefonu. Soukromé hovory ze služebního aparátu. Když voláme sami. Vhodná doba k telefonování. Když někdo volá nám. Záznamník. Mobilní telefon. Fax a elektronická pošta. Telemarketing.

Černé na bílém,

aneb o umění psát dopisy 103

Přednosti psaného slova. Jazyk úřední korespondence. Skladba dopisu. Oslovení a závěr. Rukopis a strojpis. Služební dopisní papír. Obálka. Sváteční pohlednice a blahopřání. Problematické dopisy. Stížnosti. Žádosti a prosby. Omluvy. Kondolence.

Konverzace,

aneb jak mluvit, abychom si pozorovali 113

Umění vést jednání. Zrakový kontakt. Úsměv. Hlas a způsob řeči. Umění naslouchat. Styl a jazyk. Navazování rozhovoru. Povolená témata a témata nevhodná. Čemu bychom se ještě měli v rozhovoru vyhnout? Pochvaly a přijímání komplimentů. Kritické poznámky – jak je vyslovit a jak je přijmout.

Babylonská věž,

aneb cizí jazyky a mateřština 127

Cizí jazyky – základní komunikační nástroj. Správně česky. Úloha tlumočnicka a efektivní využití jeho schopností.

Za dveřmi kanceláře,

aneb o navštěvování a přijímání návštěv 135

Dochvilnost. Uvítání. Káva a čaj. Průběh rozhovoru. Rozloučení.

Porady a konference,

aneb efektivně a k věci 143

Jasně určit cíl porady. Koho pozvat. Oznámení. Volba a uspořádání místa schůzky.

Jak a kam si kdo sedne. Pracovní porada. Porada. Brainstorming. Prezentace. Seminář. Přednáška. Vybavení sálu. Občerstvení. Úloha předsedajícího. Jak se mají chovat účastníci. Zápis. Hlasování.

Pohostinně a odborně,

- aneb jak organizujeme návštěvu delegace 157**
 Příprava návštěvy. Příklad rámcového programu. Příklad podrobného programu. Uvítání. Návštěva v podniku. Plenární jednání. Rozmístění členů delegací. Podmínky úspěšného jednání. Technika vyjednávání. Pohoštění. Podpis dohody. Tisková konference. Kulturní program ke zpestření pobytu delegace. Savoir vivre v divadle a na koncertu. Upomínkové předměty. Rozloučení.

Upomínkové předměty v dobrém stylu,

- aneb o umění obdarovávat a přijímat dárky 171**
 Dárky předávané uvnitř firmy. Příležitosti k předání dárku. Výběr dárku. Přijímání dárků. Odmítnutí dárku. Dárky předávané zástupcům cizích firem, zahraničním zákazníkům a delegacím. Nuance v umění obdarovávat. Květiny.

Jízda automobilem,

- aneb dobré způsoby za volantem. 181**
 Povinnosti řidiče. Hierarchie míst při oficiálních jízdách. Soukromé jízdy. Kouření v autě. Jízda taxíkem. Nastupování a vystupování.

Na cizím území,

- aneb o služebních cestách 189**
 Příprava na služební cestu. Balíme kufry. Hotel. Cestujeme letadlem. Nevolnost. Na palubě letadla. Na návštěvě v rodině. Použití cizí kanceláře.

Než přijdou hosté,

- aneb jak zasílat a přijímat pozvánky 197**
 Způsoby zvaní. Co na pozvánce nesmí chybět. Doprovázející osoby. Postoupení pozvánky jiné osobě. Přijmutí pozvání. Když nemůžeme přijít. Kdy zaslat pozvánky. Předkládání pozvánek.

Mezi vidličkou a nožem,

- aneb oficiální recepce a hostiny. 209**
 Společenská setkání vstojе. Doporučené menu a vybavení baru při slavnostním koktejlu nebo recepci. Hostiny vsedě. Přípitky. Prostírání. Jak sestavit jídelníček. Výběr pokrmů a nápojů. Výběr vín a nápojů. O chování u stolu. Způsob konzumace některých pokrmů. Zasedací pořádek. Pravoúhlé stoly. Stoly jiných tvarů. Několik stolů. Plánek stolu. Plánek sálu.

Pozvání do restaurace, aneb o obchodech u stolu	241
Pracovní oběd – business lunch. Zvaní. Výběr restaurace. Úloha hostitele. Povinnosti hosta. Místa pro hosty, výběr pokrmů a nápojů. Rozhovory. Placení.	
Kouření, aneb závislí kontra zbytek světa	247
Kouření. Je to v dobrém stylu? Kde by se kouřit nemělo. Na pracovišti. U stolu. Cigarety. Dýmka, Doutníky.	
Osoby postižené, aneb o překonávání bariér	255
Postižení v našem okolí. Zaměstnávání invalidních osob. Způsob vyjadřování. Nevidomí. Nelyšící nebo nedoslýchaví. Osoby s vadami řeči. Osoby na invalidním vozíku.	
Žena ve funkci, aneb potíže s rovnoprávností	263
Na pracovišti. Vdaná žena. Těhotná žena. Blízké vztahy na pracovišti. Sexuální obtěžování na pracovišti – sexual harassment.	