

# OBSAH

Str.

Úvodem.....	3
1. Co je „jazyková a profesní etiketa“ .....	5
2. Zájmenné formy oslovení a jejich proměnlivost .....	7
3. Lexikální formy oslovení .....	10
4. „Nesobní“ formy oslovení.....	31
5. Reakce na otázky typu „Cómo está usted?“ .....	33
6. Představování .....	36
7. Pozdravy .....	39
8. Neverbální komunikace .....	40
9. Základy společenského chování .....	58
10. Společenské chování jako součást diplomatického protokolu .....	70
11. Telefonování .....	74
12. Komunikace v obchodním a administrativním prostředí .....	87
Použitá literatura .....	93

