

OBSAH

BYZNYS ETIKETA

ÚVODEM	8
ETIKETA V PROMĚNÁCH ČASU	12
Etiketa je předpoklad úspěchu v profesi i osobním životě	12
Etiketa odráží vztahy mezi lidmi, proto se proměňuje	13
Jak se proměnila etiketa od doby klasika Jiřího Gutha-Jarkovského	13
Co se dnes mění a proč, co nám zůstalo z dřívějších tradic, co vymizelo	14
Moderní pojetí etikety – nesmí nás svazovat, ale osvobozovat	15
Slušnost je člověku vrozená, zdvořilost se musíme učit	15
Co se změnilo v posledních deseti letech?	16
ETIKETA, PŘEDPOKLAD ÚSPĚCHU	17
Trochu historie	19
Hierarchie společenských úrovní	22
Představování	24
Podávání ruky	26
Líbání ruky a líbání na přivítanou	30
První dojem	31
Oslovování	31
Oslovování VIP	32
Kompletní protokolární hierarchie ústavních orgánů	33
Tituly v římskokatolické církvi	34
Tituly	36
Tykání	36
Vizitky	37
Pozvánky	39
Kdo může jít se mnou	43
Jak psát pozvánky	44
Dress code	45
SPOLEČENSKÉ AKCE	47
Recepce	47
Raut	51
Banket	52

Další typy společenských akcí	55
Bufet lunch	55
Číše vína	55
Garden party	55
Čaj o páté	56
Koktejl	56
Vernisáž, křest	56
Ples	56
SPOLEČENSKÉ PRACOVNÍ AKCE	58
Pracovní snídaně a brunch	58
Pracovní oběd (business lunch)	58
Pracovní večeře (business dinner)	60
V kavárně	62
Firemní večírek	63
Veletrh	66
Předávání cen	68
Firemní ples	69
PRACOVNÍ CESTY	73
Příklad univerzálního seznamu na cesty	73
Cestujeme vlakem	74
V letadle	75
V autě	77
FIRMA	79
Přijímací pohovor	79
Vystihněme firemní kulturu	79
Kancelář	81
První den na novém pracovišti	82
I šéf by měl být gentleman	82
Tykání a vykání	83
Ohleduplnost na pracovišti	84
Pracovní prostředí	85
Porady ve firmě	86
Minority	86
Loučíme se se zaměstnancem	90
Dárky a „pozornosti“	92
Krizové situace	94
SOUKROMÉ SPOLEČENSKÉ AKCE	95
Návštěva	95
Oslava narozenin	98
Dostihy, golf, jachta	98
ETIKETA ODÍVÁNÍ	103
Outfit	103

Pánské oblečení	105	Zasedací pořádek	142
Oblek	105	Prostírání stolu	145
Košile, kravata a motýlek	108	Talíře	145
Boty	111	Přibory	145
Kapesníčky a kapesníky	112	Sklenice	146
Rukavice	113	Výzdoba stolu	146
Šle	113	Servírování a obsluha	147
Opasek	114	Pořadí chodů	148
Batůžek	114	Jak správně stolovat	148
Stříbrné a zlaté doplňky	115	Ubrousek	149
Slavnostní oblečení muže	115	Pečivo	150
Frak	116	Plody moře	150
Smoking	116	Polévky	153
Stresemann	117	Jak zacházíme s příborem	154
Žaket	117	Orientální hůlky	157
Černý oblek	118	Překládací příbor	158
Plášť	118	Kosti na talíři	158
Dámské oblečení	119	Sklenice	159
Šaty a sukně	119	Moučníky	159
Kostým, sako	120	Sýry	160
Kalhoty	120	Káva a čaj	160
Halenky, blůzy, topy	121	Párátka	161
Boty	121	V restauraci	162
Slavnostní oblečení ženy	122	Přicházíme do restaurace	163
Business dress	124	U stolu	164
Šedý, nebo černý?	124	Objednávání jídel	164
Dámský kostým	125	Degustace a dekantace	166
Doplňky	126	Průběh stolování	169
Dress code firmy a úřadu	129	Vyrovnáváme účet	170
Základní typy dress code	129	Konverzace u stolu	171
Vysoký byznys styl	130	ETIKETA VŠEDNÍHO DNE	173
Muži	130	Chůze po ulici	173
Ženy	132	Deštník	173
Byznys styl	133	Schody	174
Muži	133	Kino, divadlo	174
Ženy	134	Výtah	175
Byznys casual styl	135	Toaleta	176
Muži	135	VERY IMPORTANT PERSON (VIP)	177
Ženy	136	Jdeme do sídla VIP	177
Casual styl	137	Účast na státní večeři	177
Muži	137	na Pražském hradě	177
Ženy	137	Účast na recepci nebo večeři	179
Doplňky	138	na ambasádě	179
Oblečení, které se neslučuje	139	VIP navštíví naši firmu (úřad)	179
s byznys prostředím	139	Připravujeme návštěvu	179
STOLOVÁNÍ	140		
Dobrá restaurace	140		
Málo jídel na jídelním lístku	140		
Malé porce	140		
Kvalita obsluhy	141		
Stolní inventář a prostředí	141		
Nápaditost a originalita	141		

Manuál pro organizační přípravu akce s účastí VIP	182
Významné jednání, konference, seminář s účastí VIP hostů	182
Slavnostní shromáždění při podpisu smluv, projevech, účast na recepci	185
Návštěva VIP v sídle firmy	186
Jednání delegací s návštěvou VIP	187
Podpisy smluv a významných dokumentů	188
Banket na počest VIP	190
Nejdříve se seznamujeme	191
Diplomatický protokol	192

BYZNYS KOMUNIKACE

KOMUNIKACE	196
Komunikační řetězec	196
Sdělení (message)	196
Komunikátor (emitent, resource)	197
Kodér (encoder)	197
Kanál (channel)	197
Dekodér (decoder)	197
Komunikant (receiver)	198
Šum (noise)	198
Zpětná vazba (feedback)	199
KOMUNIKACE V BYZNYSU A POLITICE	200
Úspěch v životě	200
Dojem a odbornost	201
Proč ztrácíme zákazníky	203
Změna sídla zákazníka: 3 %	203
Konkurenční nabídka: 5 %	203
Nižší ceny jinde: 9 %	203
Nevyřizování stížností a reklamací: 14 %	204
Nedostatek zájmu ze strany dodavatele: 68 %	205
Vztah s klientem se buduje komunikací	205
Paretovo pravidlo	208
Firemní kultura a firemní image	209
Základní potřeby klienta	211
První potřeba: být vítán	211
Druhá potřeba: být důležitý	211
Třetí potřeba: najít porozumění	212
FORMY BYZNYS KOMUNIKACE	213
Verbální komunikace	213
Osobní rozhovor	213
Formální rozhovor – přijetí	213
Formální rozhovor na neutrální půdě	214
Neformální rozhovor při společenské příležitosti	214

Písemné formy úředního styku	214
SMS a e-mail	214
Obchodní korespondence firmy	218
Typy pro efektivní komunikaci	219
Nestěžujme si	219
Nešetřme chválou	219
Usmívejme se	220
Hovořme o tom, co zajímá druhého	220
Neříkejme nikdy „ne“	222
Šetřme důstojnost druhého	222
Pamatujme si jména	223
Pověry a mýty	224
Když nemluví, nekomunikuji	224
Komunikuji hlavně slovy	225
Záleží na tom, co říkám, ne na tom, jak to říkám	225
PŘEDPOKLADY ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE	226
Znalost adresáta	226
Screening partnera	226
Muž a žena	227
Důvěryhodnost	230
Srozumitelnost	231
Profesní mluva	232
Spisovný jazyk	233
Komunikační prostředí	234
KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	236
Pozorování	236
Naslouchání	237
Užití otázek	239
VYJEDNÁVÁNÍ	240
Praktické rady pro obchodní, politická a úřední jednání	240
Postupy, které nám přinesou prospěch	243
Vyjednávací styly	244
Komunikační styl agresivní	245
Komunikační styl nátlakový	245
Komunikační styl pasivní	245
Komunikační styl asertivní	246
Komunikační styl taktický	246
Komunikační styl kooperační	246
Komunikační styl kompromisní	246
Fáze vyjednávání	246
Příprava na jednání	247
Startovací pozice	248
Průzkum možností	248
Integrace	248
Dohoda	248
Implementace	248

Vlastní vyjednávání	248	MANAŽER ČI POLITIK V MÉDIÍCH	281
Taktické manévry	249	Dvě profese manažera	281
Maskování cíle	249	Mediální komunikační řetězec	282
Zainteresování protihráče	250	Mluvčí (komunikátor)	282
Naivka	250	Zpráva (message)	283
Výměna tématu	250	Kanál (channel)	283
Ješitnost	250	Divák, posluchač, čtenář (komunikant)	284
Bílý psík	251	Strategie mediální komunikace	284
Nečekaná omluva	251	Pozitivní vystupování v médiích	285
Demonstrace síly	251	Dokonalá příprava	285
Varovná historka	251	Image a sebejistota	286
Hra na soucit protistrany	252	Tlumení rozporů	286
Falešný kupci	252	Sdělení pro tisk	287
SPOLEČENSKÁ KOMUNIKACE	253	Obsah a forma sdělení	288
Small talk	253	Korektní vyjadřování	288
Veřejná vystoupení na společenských akcích	254	Tempo a frekvence komunikace	290
Proslovy a projevy	254	Věrohodnost a srozumitelnost	290
Čím kratší, tím lepší	255	Komunikační manévry	292
Hovoříme vždy spatra	256	Reakce na nečekanou otázku	292
Neverbální nástroje	256	Jak se vyhnout odpovědi	292
Jak bojovat s trémou	257	ODLIŠNOSTI ETIKETY A KOMUNIKACE VE SVĚTĚ	294
RÉTORIKA	259	Německo	294
Historie	259	Anglosaský svět	298
Rétorické figury	260	Maďarsko	298
Abstrakce	260	Jižní Evropa	299
Kondenzace	260	Jihovýchovní Evropa	299
Syntaktické, stylistické a lexikální rétorické figury	260	Turecko	300
Defektní prvky projevů	262	Jižní Amerika	300
Nezvládnuté větné konstrukce	262	Východní Asie	300
Technika řeči	262	Islámské státy	301
Spisovná výslovnost (ortoepie)	264	OBRAZOVÁ PŘÍLOHA	
PREZENTACE	267	SNÍDANĚ A BRUNCH	306
Prezentace není PowerPoint	267	PRACOVNÍ CESTY	309
Příprava prezentace	268	OBLEČENÍ	312
Vlastní prezentace	270	DETAILY PÁNSKÉHO OBLEČENÍ	332
Moderování	272	SLAVNOSTNÍ OBLEČENÍ	340
MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE	274	STOLOVÁNÍ	350
Televize – stále nejvlivnější médium	274	ETIKETA VŠEDNÍHO DNE	365
Mediální systém v Česku	278	PODĚKOVÁNÍ	374
		O AUTOROVI	375