

**BYZNYS ETIKETA**

1

**ÚVODEM  
ETIKETA V PROMĚNÁCH ČASU**

Etiketa je předpoklad úspěchu v profesi i osobním životě / Etiketa odráží vztahy mezi lidmi, proto se proměňuje / Jak se proměnila etiketa od doby klasika Jiřího Gutha-Jarkovského / Co se dnes mění a proč, co nám zůstalo z dřívějších tradic, co vymizelo / Moderní pojetí etikety - nesmí nás svazovat, ale osvobozovat / Slušnost je člověku vrozená, zdvořilosti se musíme učit / Co se změnilo v posledních deseti letech?

2

**ETIKETA, PŘEDPOKLAD ÚSPĚCHU část I.**

Trochu historie / Hierarchie společenských úrovní / Představování

3

**ETIKETA, PŘEDPOKLAD ÚSPĚCHU část II.**

Podávání ruky / Líbání ruky a líbání na přivítanou / První dojem / Oslovování

4

**ETIKETA, PŘEDPOKLAD ÚSPĚCHU část III.**

Tituly / Tykáni / Vizitky / Pozvánky

5

**SPOLEČENSKÉ AKCE**

Recepce / Raut / Banket / Další typy společenských akcí

6

**SPOLEČENSKÉ PRACOVNÍ AKCE část I.**

Pracovní snídane a brunch / Pracovní oběd / Pracovní večere / V kavárně / Firemní večírek

7

**SPOLEČENSKÉ PRACOVNÍ AKCE část II.**

Veletř / Předávání cen / Firemní ples

8

**PRACOVNÍ CESTY**

Příklad univerzálního seznamu na cesty / Cestujeme vlakem / V letadle / V autě

9

**FIRMA část I.**

Přijímací pohovor / Kancelář / Porady ve firmě

10

**FIRMA část II.**

Minority / Loučíme se se zaměstnancem / Dárky a „pozornosti“ / Krizové situace

11

**SOUKROMÉ SPOLEČENSKÉ AKCE**

Návštěva / Oslava narozenin / Dostihy, golf, jachta

12

**ETIKETA ODÍVÁNÍ část I.**

Outfit / Pánské oblečení I.

13

**ETIKETA ODÍVÁNÍ část II.**

Pánské oblečení II. / Slavnostní oblečení muže

14

**ETIKETA ODÍVÁNÍ část III.**

Dámské oblečení

15

**ETIKETA ODÍVÁNÍ část IV.**

Slavnostní oblečení ženy / Business dress / Doplnky / Dress code firmy a úřadu

16

**STOLOVÁNÍ část I.**

Dobrá restaurace / Zasedací pořádek / Prostírání stolu / Servírování a obsluha

17

**STOLOVÁNÍ část II.**

Jak správně stolovat I.

18

**STOLOVÁNÍ** část III.

Jak správně stolovat II.

19

**STOLOVÁNÍ** část IV.

Trochu historie / Hierarchie společenských úrovní / Představování

20

**ETIKETA VŠEDNÍHO DNE**

Chůze po ulici / Deštník / Schody / Kino, divadlo / Výtah / Toaleta

**VERY IMPORTANT PERSON** část I.

Jdeme do sídla VIP / Účast na státní večeři na Pražském hradě / Účast na recepci nebo večeři na ambasádě / VIP navštíví naši firmu / Manuál pro organizační přípravu akce s účastí VIP / Návštěva VIP v sídle firmy

21

**VERY IMPORTANT PERSON** část II.

Jednání delegací s návštěvou VIP / Podpisy smluv a významných dokumentů / Banket na počest VIP / Diplomatický protokol

**BYZNYS KOMUNIKACE**

22

**KOMUNIKACE**

Komunikační řetězec

**KOMUNIKACE V BYZNYSU A POLITICE** část I.

Úspěch v životě / Dojem a odbornost / Proč ztrácíme zákazníky

23

**KOMUNIKACE V BYZNYSU A POLITICE** část II.

Vztah s klientem se buduje komunikací / Paretovo pravidlo / Firemní kultura a firemní image / Základní potřeby klienta

24

**FORMY BYZNYS KOMUNIKACE** část I.

Verbální komunikace / Písemné formy úředního styku

25

**FORMY BYZNYS KOMUNIKACE** část II.

Tipy pro efektivní komunikaci / Pověry a mýty

26

**PŘEDPOKLADY ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE**

Znalost adresáta / Důvěryhodnost / Srozumitelnost / Komunikační prostředí

27

**KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI**

Pozorování / Naslouchání / Užité otázky

28

**VYJEDNÁVÁNÍ**

Praktické rady pro obchodní, politická a úřední jednání / Postupy, které nám přinesou prospěch / Vyjednávací styly / Fáze vyjednávání / Vlastní vyjednávání / Taktické manévry

29

**SPOLEČENSKÁ KOMUNIKACE**

Small talk / Veřejná vystoupení na společenských akcích

30

**RÉTORIKA**

Historie / Rétorické figury / Defektní prvky projevů / Technika řeči / Spisovná výslovnost

31

**PREZENTACE**

Prezentace není PowerPoint / Příprava prezentace / Vlastní prezentace / Moderování

32

**MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE**

Televize - stále nejvlivnější médium / Mediální systém v Česku

**MANAŽER ČI POLITIK V MÉDIÍCH** část I.

Dvě profese manažera / Mediální komunikační řetězec

33

**MANAŽER ČI POLITIK V MÉDIÍCH** část II.

Strategie mediální komunikace / Pozitivní vystupování v médiích / Sdělení pro tisk / Obsah a forma sdělení / Komunikační manévry

34

**ODLIŠNOSTI ETIKETY A KOMUNIKACE VE SVĚTĚ**

Německo / Anglosaský svět / Maďarsko / Jižní Evropa / Jihovýchovní Evropa / Turecko / Jižní Amerika / Východní Asie / Islámské státy