

OBSAH

SPOLEČENSKÁ KONVERZACE	1
Když hosté začínají studovat umění	3
Sám napospas velké společnosti	
Skvělý odrazový můstek	5
Vizitka může posloužit jako signál k ukončení rozhovoru, filtr nebo iniciátor společenské konverzace	
Kouzelné slůvko „à propos“	7
Jak nejlépe reagovat na hulvátské poznámky	
Trapné ticho ve výtahu	9
Společenská konverzace není vhodným kolbištěm pro řešení zásadních problémů	
Strach z ticha	11
Abyste při krátkém zdvořilostním rozhovoru nemuseli takřkajíc vařit z vody	
„Ředitel z O1 je teď na B9.“	13
Je nezdvořilé používat před hosty nesrozumitelné odborné výrazy nebo pracovní slang	
TRAPNÉ SITUACE	15
„Teď nic neříkejte, Hildegardo!“	17
Když si nikdo netroufá říct šéfovi, že má rozepnuté kalhoty	
Jak upozornit protějšek, že mluví z cesty	19
... a pomoci mu najít znovu správný kurz	
Když kolega „nevoní“	21
Se „smradochy“ musí zatočit šéf	
Když místo dvou hostů přijde šest	23
Nejlepší obrana proti nečekáným návštěvám v zaměstnání i doma	
„Řikej mi pane Mayere.“	25
Jak se co nejelegantněji vyhnout nucenému tykání	

PŘEDSTAVENÍ, OSLOVENÍ, KONTAKT	27
Boule na čele	29
Jak se při uvítacím polibku vyhnout nehodám	
„Nezavěšujte, prosím, jste v pořadí.“	31
Manažeři, kteří své zákazníky odkazují na telefonní centrálu, by měli začít navštěvovat lekce slušného chování	
„Až budete dělat toaletářku.“	33
Bez respektu se možná obejdete doma, ale ne v zahraničí	
„Dovolte mi, abych Vám představil...“	35
Aby pozdrav nepůsobil pohrdavě	
Exelence postačí	37
Kdo při představování nezapomene zmínit i svůj titul, dopouští se velkého faux pas	
TELEFON A MOBIL	39
Nekonečně vyzvánějící mobil	41
Čekat musíte jedině na šéfa	
„Číslo vám nedám!“	43
Telefonní číslo je dárek - není slušné o ně žádat	
„Neruším?“	45
Když váš obchodní partner nevcítí, že volá nevhod	
VÁNOCE A JINÉ SVÁTKY	47
Pěkné nadělení	49
Vánoce jsou plné pastí	
Váš host by se měl na párty bavit	51
Když Bavoři nemohou přijít na chuť kolinskému lidovému divadlu	
Právo prvního proslovu	53
Pět minut - to je maximum pro každou slavnostní řeč	
PRACOVNÍ OBĚD/VEČEŘE	55
Nikdy sám na tiramisu	57
O útrapách při výběru vhodné restaurace pro pracovní oběd	
Zasedací pořádek nikdy nelže	59
Podle místa u stolu poznáte, jak si vás váš hostitel váží	
Víno - kámen úrazu	61
Když vybírá host, může vás to přijít hodně draho	

Když vám během obchodní schůzky nikdo nenabídne ani sklenici vody Komu se jako hostu nedostává pozornosti, může se za určitých podmínek připomenout	63
Dokazovat „sitzflajš“ je ve společnosti tabu Zvednout se včas k odchodu se v USA považuje za projev zdvořilosti	65
„Já chci sedět vedle Elišky!“ Hostitel, který neumí režimovat svou vlastní párty, by se měl své úlohy už předem vzdát	67
Když chybí sůl Při pracovní večeři je toast s máslem tabu, musí cinkat sklenice	69
Poslední kousek sýra Bufet může roznitit vášně, ale také si u něj můžete připadat úplně opuštěni	71
Plán B jsou hranolky Dobrý bufet si žádá hlídače a moderátora	73
Ubrousky nejsou jen na ozdobu Proč byste v krajním případě i vy měli jíst rukama?	75
Vytírat talíř chlebem a foukat do polévky je tabu Ale brambory si můžete klidně pokrájet	77
Jak správně nalévat? Zleva nebo zprava? Toť otázka	79
Ne bez mého kuchaře Pozvat obchodní partnery na večeři domů nemusí skončit fiaskem	81
Jako v zoologické zahradě Když nekuřáci pozorují kuřáky, postávající za balkonovými dveřmi	83
Poslední sklenička na cestu Kdy je hostům povoleno, aby zmizeli po anglicku, a kdy ne	85
KODEX OBLÉKÁNÍ A VYSTUPOVÁNÍ	87
Poslední přání: sluneční brýle Kdy je v zaměstnání možné ponechat si sluneční brýle na nose, a kdy ne	89
Ve smokingu byste měli zářit Co si obléknout, stojí-li na pozvánce: „Black Tie“	91
„Kravatu s medvídky nechejte, prosím, doma.“ Co si představit pod pojmem „slavnostní oděv“	93
Kvůli etiketě se zapotíte Proč jsou v zaměstnání nezbytné jemné silonky nebo podkolenky	95

JAK SE CHO VAT K ŠÉFOVI A KE KOLEGŮM	97
Když vás šéf urazí Kdo a jakým způsobem může zachránit situaci, dojde-li na pracovišti k blamáži	99
Pochvala - motivační motor I pochvala spolupracovníků je otázkou etikety	101
Veselé Vánoce zásadně s podanou rukou Zapomeňte na hromadná e-mailová vánoční přání pro vlastní zaměstnance	103
Nestresujte své kolegy Jak se nejlépe uvést v novém zaměstnání - jako nadřízený nebo kolega	105
Talíř sušenek pro dvacet lidí Hostu musí jako první nabídnout kávu šéf	107
Cizí psací stoly jsou tabu - i pro nadřízené	109
JAK SI PORADIT V CIZINĚ A NA CESTÁCH	111
I velcí šéfové milují malé dárky	113
Boj o opěrky na ruce V letadle jsme si všichni tak blízko, že je třeba brát speciální ohledy	115
Jako když žhavíte svíčky u dieselového motoru Proč američtí obchodníci profitují ze zdvořilosti	117
Pochvala otevírá dveře Co Američanům nikdy nesmíte říct	119
„How are you?“ Jak se poučit z amerického stylu společenské konverzace	121
Gong Xie Fa Cai Pravidla čínské novoroční hry mohou být výzvou	123
Nepoučujte Proslavy a prezentace před zahraničními hosty koncipujte jako pořádnou show	125
Vzdejte se posledního chodu Blamovat hosta z Asie je neodpustitelné	127
TEST	129
REJSTŘÍK	135