

# O B S A H

<b>POZNÁMKA ODBORNÍKA</b>	15
<b>ÚVOD</b>	17
<b>1. ZAČNĚME NA ZAČÁTKU – CHOVÁNÍ V ZAMĚSTNÁNÍ</b>	19
Zajímáte-li se o místo	19
1. <i>Při příchodu na pohovor</i>	19
2. <i>Během pohovoru</i>	20
3. <i>Pohovor končí</i>	21
4. <i>Po pohovoru</i>	21
Zajímá-li se někdo o místo u vás	22
1. <i>Před pohovorem</i>	22
2. <i>Během pohovoru</i>	23
3. <i>Po pohovoru</i>	24
Když vás přijali	24
Když jste někoho přijal	25
Když někoho propouštíte a když propouštějí vás	25
1. <i>Když někoho propouštíte</i>	25
2. <i>Když vás propouštějí</i>	25
<b>2. PRAVIDLA CHOVÁNÍ NA PRACOVIŠTI</b>	27
Základní pravidla	27
Vy a vaše pracoviště	28
Vstávání a sedání, vstupování a vycházení	30
1. <i>Vstaň, sedni si</i>	31
2. <i>Dovnitř a ven</i>	31
Spolupracovníci	32
1. <i>Recepční</i>	34
2. <i>Sekretářky</i>	35
3. <i>Šéfové a zaměstnanci</i>	36
Přátelé a milenci	37
Klienti a zákazníci	38

Diplomacie v kanceláři	39
<b>3. JAK SPRÁVNĚ TELEFONOVAT, FAXOVAT AJ.</b>	41
Hlavní zásady telefonování	41
Když voláte	43
Když volají vám	45
Když volají někomu jinému	46
Telefonické hovory, hosté a jednání	46
Hovory a klienti	46
Faxy a elektronická pošta	47
<b>4. JAK SE CHOVAT NA PORADĚ A NA SCHŮZI VEDENÍ</b>	49
Než svoláte poradu	49
Jak se chovat jako účastník porady	51
1. <i>Oblečení a chování na poradě</i>	52
2. <i>Jak vystoupit s příspěvkem</i>	52
Zasedací pořádek na poradě	54
Telekonference	55
<b>5. PŘEDSTAVOVÁNÍ A KONVERZACE</b>	58
Jak správně představit	58
1. <i>Věk, pohlaví a hierarchie</i>	59
2. <i>Komplikace</i>	60
3. <i>Jak představit řečníka</i>	60
Jak správně konverzovat	61
1. <i>Hlavně</i>	61
2. <i>Zahájení konverzace</i>	62
3. <i>Vybroušené vystupování</i>	63
<b>6. JAK SE CHOVAT V RŮZNÝCH KULTURÁCH</b>	65
Některé základní instrukce	66
1. <i>Všeobecné zásady</i>	66

2. <i>Jazyk</i>	67
3. <i>Oblékání</i>	68
4. <i>Cestování</i>	68
5. <i>Placení</i>	69
6. <i>Podávání ruky</i>	70
7. <i>Kouření</i>	70
8. <i>Věk a pohlaví</i>	70
9. <i>Jídlo</i>	70
10. <i>Náboženství</i>	70
11. <i>Navštívenky</i>	71
12. <i>Gestikulace</i>	72
Rozdíly kultur	72
1. <i>Afrika</i>	72
2. <i>Anglie</i>	72
3. <i>Arabské země</i>	73
4. <i>Austrálie</i>	73
5. <i>Belgie</i>	74
6. <i>Bulharsko</i>	74
7. <i>Česká republika a Slovenská republika</i>	74
8. <i>Čína (Čínská lidová republika)</i>	75
9. <i>Dánsko</i>	75
10. <i>Egypt</i>	75
11. <i>Filipíny</i>	76
12. <i>Francie</i>	76
13. <i>Hongkong</i>	77
14. <i>Indie</i>	77
15. <i>Indonésie</i>	77
16. <i>Itálie</i>	77
17. <i>Izrael</i>	78
18. <i>Japonsko</i>	78
19. <i>Jižní Korea</i>	80
20. <i>Jugoslávie</i>	80
21. <i>Karibské země</i>	80
22. <i>Latinská Amerika</i>	81
23. <i>Maďarsko</i>	81

24. Německo	81
25. Nizozemí	82
26. Norsko	82
27. Polsko	82
28. Portugalsko	82
29. Rakousko	83
30. Rumunsko	83
31. Řecko	83
32. Saúdská Arábie	83
33. Singapur	84
34. Společenství nezávislých států (dřívější SSSR)	84
35. Španělsko	84
36. Švédsko	85
37. Švýcarsko	85
38. Tchaj-wan	86
39. Země Perského zálivu	86
Pracovní večere v cizině	87
1. Čína (Čínská lidová republika)	87
2. Francie	87
3. Hongkong	88
4. Islámské země	88
5. Itálie	88
6. Izrael	89
7. Japonsko	89
8. Latinská Amerika	90
9. Německo	90
10. Řecko	90
11. Skandinávie	90
Pozvání na návštěvu do soukromí	91
<b>7. STOLOVÁNÍ</b>	92
To hlavní – aneb co bychom měli znát z domova	93
1. Jak jíst	93
2. Ubrousky, nádobí a příbory	94

3. Podávání nádobí a jídla	95
4. Jak sedět a jak se chovat	96
Jak správně jíst	97
Oficiální úprava stolu	97
1. Rozmístění a použití nádobí a příborů	99
2. Zasedací pořádek u oficiální večeře	101
Oblékání	103
1. Polooficiální	103
2. Oficiální	103
3. Když se žádá smoking	104
4. Když se žádá frak	104
Zkratka RSVP značí Prosím, odpovězte	105
<b>8. JÍME DOMA A V RESTAURACI</b>	<b>106</b>
Večeře v restauraci	107
1. Výběr restaurace	107
2. Společenská konverzace navodí pohodu	108
3. Placení účtu	108
4. Spropitné	109
5. Náhlá indispozice	110
6. Nečekané situace	110
Pracovní snídaně	112
Pracovní oběd	112
1. Obědváme s hostem	113
2. Obědváme s kolegy	114
Pracovní koktejl	114
1. Hosté	114
2. Hostitelé	114
Jíme v kanceláři	115
1. U pracovního stolu	115
2. Na jednání	116
3. Závodní jídelna	116
Jídelna pro vedení	117
Šéf vás pozve k sobě domů	119
Kolegové z práce u vás doma	120

1. <i>Jak se připravit</i>	120
2. <i>Zvláštní případy</i>	121
3. <i>Jste-li hostem vy</i>	122
Firemní večírek	123
Poslední slovo o toaletách a podnikatelské etiketě	123
<b>9. DÁRKY – JAK JE DÁVAT</b>	
<b>A JAK PŘIJÍMAT</b>	125
Jak dárky dávat	125
1. <i>Hlavní zásady</i>	125
2. <i>Dárky pro klienty</i>	126
3. <i>Dárky sekretářkám</i>	127
4. <i>Dárky ostatním zaměstnancům</i>	127
5. <i>Dárky šéfovi</i>	128
6. <i>Dárky mezinárodně</i>	129
7. <i>Cena daru</i>	129
Jak dárek přijmout	130
<b>10. PÍSEMNÝ STYK</b>	131
Tituly a jména	133
Navštívenky	133
Obchodní oznámení	134
<b>11. JAK SE CHO VAT NA CESTÁCH</b>	135
Hlavní zásady	135
Spropitné na cestách	138
Když cestujete s někým	138
Když u někoho bydlíte	138
Když někdo přijede služebně k vám	139
Konference a zasedání	140
<b>12. OBLEČENÍ A DEKORUM</b>	141
Co patří do šatníku podnikatele a co ne	141
Nákup oblečení	142

Upravenost a zdraví	142
Rady podnikatelkám	144
Rady podnikatelům	146

### **13. SEXUÁLNÍ OBTĚŽOVÁNÍ V ZAMĚSTNÁNÍ**

	147
O co jde?	147
Co je sexuální obtěžování?	148
Dva typy sexuálního obtěžování	149
Kdo je sexuálně obtěžován?	149
Kdo obtěžuje?	150
A co vy?	150
Jak poznáte, že jste terčem sexuálního obtěžování?	151
Co dělat, jste-li sexuálně obtěžováni?	153
Slovo závěrem	154

<b>14. EPILOG. SPOLEČENSKÉ CHOVÁNÍ</b>	156
Pro muže	156
Pro ženy	157

<b>ZCELA NA ZÁVĚR</b>	158
-----------------------	-----

### **OBRÁZKY**

1. Zasedací pořádek obchodního jednání	54
2. Jiná možnost zasedacího pořádku při obchodním jednání	56
3. Oficiální úprava stolu	98
4. Druhy skleniček	100
5. Zasedací pořádek při oficiální večeři	102