

# OBSAH

<b>ÚVODEM</b>	<b>5</b>
<b>BUSINESS ETIKETA</b>	<b>7</b>
<b>ETIKETA V PROMĚNÁCH ČASU</b>	<b>8</b>
Etiketa je předpoklad úspěchu v profesi i osobním životě	9
Etiketa odráží vztahy mezi lidmi, proto se proměňuje	9
Jak se proměnila etiketa od doby klasika Jiřího Gutha-Jarkovského	10
Co se dnes mění a proč, co nám zůstalo z dřívějších tradic, co vymizelo	10
Moderní pojetí etikety – nesmí nás svazovat, ale osvobozovat	11
Slušnost je člověku vrozená, zdvořilosti se musíme učit	11
Co se změnilo v posledních deseti letech?	11
<b>ETIKETA – PŘEDPOKLAD ÚSPĚCHU</b>	<b>12</b>
Trochu historie	14
Hierarchie společenských úrovní	17
Představování	18
Podávání ruky	19
Líbání ruky a líbání na přivítanou	22
První dojem	23
Oslovování	23
Oslovování VIP	24
Tituly	26
Tykání	27
Vizitky	27
Pozvánky	29
<b>SPOLEČENSKÉ AKCE</b>	<b>34</b>
Recepce (reception)	35
Raut (rout)	38
Banket (banquet)	38
Další typy společenských akcí	41
<b>SPOLEČENSKÉ PRACOVNÍ AKCE</b>	<b>44</b>
Pracovní snídaně a brunch	45
Pracovní oběd (Business lunch)	45
Pracovní večeře (Business dinner)	46
V kavárně	48
Firemní večírek	49
Veletrh	51
Předávání cen	53
Firemní ples	54
<b>PRACOVNÍ CESTY</b>	<b>58</b>
Příklad univerzálního seznamu na cesty	59
Cestujeme vlakem	59
V letadle	60
V autě	62

<b>FIRMA</b>	<b>64</b>
Přijímací pohovor	65
Kancelář	66
Pracovní prostředí	69
Porady ve firmě	70
Minority	70
Loučíme se se zaměstnancem	73
Dárky a „pozornosti“	74
Krizové situace	76
<b>SOUKROMÉ SPOLEČENSKÉ AKCE</b>	<b>78</b>
Návštěva	79
Oslava narozenin	81
Dostihy, golf, jachta	81
<b>OBLEČENÍ</b>	<b>86</b>
Outfit	87
Pánské oblečení	88
Slavnostní oblečení muže	97
Dámské oblečení	99
Slavnostní oblečení ženy	102
Business dress	103
Dress code firmy a úřadu	107
High business styl	108
Business styl	109
Business casual styl	111
Casual styl	112
Doplňky	113
Oblečení, které se neslučuje s business prostředím	113
<b>STOLOVÁNÍ</b>	<b>114</b>
Dobrá restaurace	115
Zasedací pořádek	116
Prostírání stolu	118
Jak správně stolovat	121
V restauraci	131
<b>ETIKETA VŠEDNÍHO DNE</b>	<b>140</b>
Chůze po ulici	141
Deštník	141
Schody	141
Kino, divadlo	142
Výtah	142
Toaleta	142

<b>VERY IMPORTANT PERSON (VIP)</b>	<b>144</b>
Jdeme do sídla VIP	145
Účast na státní večeři na Pražském hradě	145
Účast na recepci nebo večeři na ambasádě	146
VIP navštíví naši firmu (úřad)	146
Organizační příprava akce s účastí VIP	148
Návštěva (akce) v sídle firmy	152
Jednání s VIP	152
Podpisy smluv a významných dokumentů	153
Banket na počest VIP	154
Diplomatický protokol	156
<b>BUSINESS KOMUNIKACE</b>	<b>159</b>
<b>KOMUNIKACE</b>	<b>160</b>
Komunikační řetězec	161
<b>KOMUNIKACE V BYZNYSU A POLITICE</b>	<b>164</b>
Úspěch v životě	165
Dojem a odbornost	165
Proč ztrácíme zákazníky	167
Vztah s klientem se buduje komunikací	168
Paretovo pravidlo	171
Firemní kultura a firemní image	171
Základní potřeby klienta	173
<b>FORMY BUSINESS KOMUNIKACE</b>	<b>176</b>
Verbální komunikace	177
Písemné formy úředního styku	177
Tipy pro efektivní komunikaci	181
Pověry a mýty	185
<b>PŘEDPOKLADY ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE</b>	<b>186</b>
Znalost adresáta	187
Důvěryhodnost	189
Srozumitelnost	190
Komunikační prostředí	193
<b>KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI</b>	<b>194</b>
Pozorování	195
Naslouchání	195
Užití otázek	197

<b>VYJEDNÁVÁNÍ</b>	<b>198</b>
Praktické rady pro obchodní, politická a úřední jednání	199
Postupy, které nám přinesou prospěch	200
Vyjednávací styly	202
Fáze vyjednávání	203
Vlastní vyjednávání	204
Taktické manévry	205
<b>SPOLEČENSKÁ KOMUNIKACE</b>	<b>208</b>
Small talk	209
Veřejná vystoupení na společenských akcích	209
<b>RÉTORIKA</b>	<b>214</b>
Historie	215
Rétorické figury	215
Defektní prvky projevů	216
Technika řeči	217
Spisovná výslovnost (ortoepie)	218
<b>PREZENTACE</b>	<b>220</b>
Prezentace není PowerPoint	221
Příprava prezentace	221
Vlastní prezentace	223
Moderování	225
<b>MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>226</b>
Televize – nejvlivnější médium	227
Duální systém	229
Dvě profese manažera	230
Mediální komunikační fetišec	231
Strategie mediální komunikace	232
Pozitivní vystupování v médiích	233
Sdělení pro tisk	234
Obsah a forma sdělení	235
Reakce na nečekanou otázku	237
Jak se vyhnout odpovědi	238
<b>KOMUNIKAČNÍ SPECIFIKA V ZAHRA NIČÍ</b>	<b>240</b>
Německo	241
Anglosaský svět	244
Maďarsko	244
Jižní Evropa	244
Jihovýchodní Evropa	244
Turecko	245
Jižní Amerika	245
Východní Asie	245
Islámské státy	246
<b>OBRAZOVÁ PŘÍLOHA</b>	<b>249</b>
Snídaně a brunch	250
Pracovní cesty	260
Oblečení	270
Slavnostní oblečení	306
Stolování	316
Etiketa všedního dne	334