

OBSAH

Úvod	17
KAPITOLA 1: ŽÁDOST O PRÁCI	21
Motivační dopis	22
Profesní životopis	25
KAPITOLA 2: POHOVOR	27
Příprava ve firmě	28
Jak vést pohovor	29
Uchazečovo chování	32
Dozvuky pohovoru	34
Videopohovory	36
KAPITOLA 3: POPRVÉ V PRÁCI	39
Podání rukou	39
(Ne)políbení na tvář	40
Představení nových	41
Oslovení	42
Seznámení s druhými	44
Zapamatování jmen	47
Převzetí vizitky	48
KAPITOLA 4: TYPY FIREM A JEJICH SPECIFIKA	49
Rodinné firmy	50
Korporace	52
Tyrkysové firmy	54
Výhody práce v tyrkysové firmě	56

KAPITOLA 5: PRÁCE Z KANCELÁŘE

59

Význam kanceláře	60
Open space	61
Vlastní prostor	63
Inovativní přístup	64

KAPITOLA 6: CHOVÁNÍ V KANCELÁŘI

67

Firemní kultura	67
Cesta k firemní kultuře	68
Týmová práce	71
Interní zákazník	72
Tvorba týmu	72
Poděkování a uznání	74
Navrhování inovací	75
Hierarchie v kanceláři	75
Odměřený nebo neformální	76
Přístup k vedení	77
Jednání s kolegy	77
Vítejte v týmu	78
Telefonování jménem firmy	80
Monitoring nových	81
Nabídka pomoci a žádost	81
Přesnost a zpoždění	82
Pozdě na schůzku	83
Jednání s opozdilci	84
Ohrožení firmy	85
Efekt nespolehlivosti	86
Omluva a odpuštění	91
Jak se lépe omlouvat	92

KAPITOLA 7: ODĚVY DO KANCELÁŘE	95
Vliv a efekt oblečení	97
Síla doplňků	100
Úrovně oděvů do práce	101
Změna? Nekoná se	102
Nedoporučuje se	103
Péče o tělo	104
KAPITOLA 8: VZTAHY V KANCELÁŘI	107
Diskrétnost	108
Přátelé z práce	109
Romance v kanceláři	109
Svůdníci	111
Jednání milenců v práci	112
Šikana	115
Závažnost kyberšikany	117
Řešení šikany ve firmě	118
Obtěžování v práci	120
Skandál ve firmě	121
Reakce firmy na skandál	122
Tolerance pomluv	125
Klevety a drby	126
KAPITOLA 9: SPOLEČENSKÝ ŽIVOT VE FIRMĚ	129
Po pracovní době	131
Office party	132
Odchod a rozloučení	135
Neúčast	135
Na pracovní oběd	136
Etiketa v kantýně	137
Jídlo v kanceláři	139

KAPITOLA 10: OSOBNÍ NEBO PRACOVNÍ **141**

Privátní telefonáty v práci	142
Vnitrofiremní skupiny	143
Hranice osobního života	144
Privátní zájmy on-line	147
Etiketa práce z domova	148

KAPITOLA 11: KOMUNIKACE V KANCELÁŘÍCH **151**

Schopnost mluvit	153
Jazyk	154
Žargon a slovní plevel	155
Nářečí v komunikaci	156
Ústně i písemně	158
Poznámky, vzkazy a post-it	160
Etiketa dialogu	161
Desatero komunikace	162
Konec trucování	163
Žádost o laskavost	164
Etiketa komplimentu	165

KAPITOLA 12: ETIKETA TELEFONOVÁNÍ **167**

Zásady telefonování	168
Budoucnost mobilní etikety	170

KAPITOLA 13: ELEKTRONICKÁ KORESPONDENCE **175**

Etiketa psaní e-mailu	177
Strach z obsahu zprávy	179
Vlákno zpráv	180

KAPITOLA 14: OBCHODNÍ DOPIS A TISKOVINY **185**

Formátování obchodního dopisu	186
Hlavičkový papír	189
Etiketa odpovědi	190
Dopisní obálky	192
Komplimentky	193
Vizitky	194

KAPITOLA 15: KONFLIKTY A ŘEŠENÍ **199**

Stížnosti třetích stran	200
Odeslání vaší stížnosti	201
Reklamace uvnitř firmy	202
Neoprávněná stížnost	207
Na vás osobně	208

KAPITOLA 16: ZPĚTNÁ VAZBA A KRITIKA **211**

Jak špatně kritizovat	212
Dobré zpětné vazby	213
Jak přijímat kritiku	214
Etiketa propouštění	215
Jak oznámit propuštění	215
Komunikace	217
Špatná zpráva	218
Jak reagovat	220

KAPITOLA 17: CHOVÁNÍ NA PORADĚ **223**

Detaily úspěšné porady	225
Vystoupení s příspěvkem	226
Etiketa porady pro vedoucí	228
Neformální meeting	229
Etiketa on-line porady	230
Vsadte na přípravu	232
Chyby on-line porad	234

KAPITOLA 18: NETWORKING A BUDOVÁNÍ VZTAHŮ **237**

Ambasador firmy	239
Příprava na networking	240
Etiketa firemní akce	242
Jak začít rozhovor	244
Jak skončit či změnit směr	248
Dozvuky networkingu	250

KAPITOLA 19: ETIKETA FIREMNÍCH SOCIÁLNÍCH SÍTÍ **255**

Základy chování na síti	255
Pokročilé znalosti „netikety“	258
Experiment	260

Přílohy	263
---------	-----

Poděkování	275
------------	-----