

SPIS TREŚCI

MENEDŻER	5
Podstawowe zadania	5
Pierwsze kontakty z klientem.....	7
KULTURA OSOBISTA	11
DOBRE OBYCZAJE	14
Życie zgodne z normą	14
Dobre obyczaje w pracy	19
Pozdrowienie – najprostszy wyraz uprzejmości	22
Przedstawianie	24
SZTUKA ROZMAWIANIA	28
Kontakt wzrokowy i słuchowy.....	28
Treść i forma	29
Barwa i ton głosu	29
Umiejętność słuchania	30
Wyrazy i zwroty obcojęzyczne	31
Rozmowa bez słów	32
TELEFON	35
Rozmowa urzędowa	35
Rozmowa prywatna.....	38
Sześć „nie” godnych zapamiętania	41

TYTUŁOWANIE.....	43
ZASADA PIERWSZEŃSTWA	48
Kto przed kim?	48
Miejsce honorowe	50
Prawa strona, lewa strona.....	51
KORESPONDENCJA.....	52
Listy półoficjalne i prywatne	52
Życzenia noworoczne	55
BILETY WIZYTOWE.....	57
Kilka faktów historycznych	57
Papier, format, układ treści	57
Bilety prywatne	58
Bilety urzędowe	58
Funkcje biletów wizytowych	60
Jak się pisze na biletach?.....	61
UBIÓR.....	63
Kilka ogólnych zasad	63
Dobrze ubrany mężczyzna-menedżer	65
Dodatki do ubioru menedżera	67
Dobrze ubrana kobieta-menedżer	71
ZEBRANIA	75
Organizacja zebrania	75
Porządek obrad.....	76
Zaproszenia	76
Przygotowanie sali	77
Przeprowadzenie zebrania.....	78
Przygotowanie referatu	80
Dyskusja.....	85
DYREKTOR – JEGO KLIENCI I GOŚCIE.....	93
W sekretariacie	93
W gabinecie dyrektora	94
Inni odwiedzający	97
V.I.P. – wyjątkowo ważny gość.....	98
Pracownicy i klienci	99

DELEGACJE ZAGRANICZNE	101
Przygotowanie programu	102
Program ramowy (przykład)	103
Program szczegółowy (przykład).....	105
Uwagi do programu	106
Powitanie delegacji	107
Hierarchia miejsc w samochodach.....	108
Kultura osobista kierowcy	109
Kolejność miejsc w taksówce	111
 NEGOCJACJE	 113
Kilka ogólnych uwag	113
Przygotowanie sali konferencyjnej	114
Początek rozmów	115
Poczęstunek dla negocjujących.....	116
Podpisywanie porozumień	117
Kilka praktycznych uwag.....	119
Wizyty	120
Zwiedzanie zakładu pracy	122
Tłumacz.....	123
Kultura osobista a negocjacje z cudzoziemcami.....	126
Upominki	128
Kwiaty	129
 KONFERENCJA PRASOWA	 132
 WYJAZDY ZA GRANICĘ.....	 135
Przygotowanie do wyjazdu	135
W samolocie	136
Na statku	139
W wagonie	141
W wagonie sypialnym.....	144
W wagonie restauracyjnym.....	145
Za granicą.....	146
 SPOTKANIA TOWARZYSKIE	 150
Po rozmowach – przyjęcie	150
Zaproszenia	152
Śniadanie, obiad	159
Przygotowanie stołu	159
Zanim przyjdą goście	166
Menu	166

Kolejność dań.....	168
Rozsadzanie gości przy stole	169
Początek śniadania i obiadu	174
NAPOJE	177
Serwowanie napojów	177
Temperatura napojów	182
Dobór napojów alkoholowych	183
DOBRE OBYCZAJE PRZY STOLE	186
Użycie poszczególnych sztućców	187
Dwa sposoby posługiwania się widelcem	188
„Mowa” noży i widelców	189
Nóż i widelec – pałeczki – ręka	190
Jak co się je i inne zwyczaje	191
Toasty	196
Rozmowa towarzyska przy stole	197
INNE RODZAJE PRZYJĘĆ	199
Obiad bufetowy	199
Cocktail party	201
Lampka wina	203
Aperitif	204
Przyjęcie bufetowe	205
Przyjęcia w lokalach gastronomicznych	206
SEKRETARKA	208
Kwalifikacje zawodowe	209
Kwalifikacje osobiste	211
Wygląd zewnętrzny	213
ORGANIZACJA PRACY I INTERESANCI	215
Pierwsze czynności	215
Dyscyplina pracy	216
Bezpośredni kontakt z interesantem	218
Interesant niezapowiedziany	219
CHRONIĆ SZEFA	221
Czego szef nie lubi?	221
Czas pracy menedżera	222