
SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA	15
WPROWADZENIE	17
Rozdział 1	
BUDOWANIE OSOBISTYCH KOMPETENCJI ETYKIETY	25
1.1. Co decyduje o budowaniu naszego osobistego wizerunku	27
1.1.1. Casual	31
1.1.2. Business casual	33
1.1.3. Business dress	35
1.1.4. Casual Friday	42
1.1.5. Overdress	42
1.2. Najczęstsze uchybienia dotyczące strojów w pracy	43
1.3. Dbanie o garderobę – praktyczne porady	44
1.3.1. Garnitur, kostium, garsonka	44
1.3.2. Krawaty, muszki, apaszki	44
1.3.3. Koszule	46
1.3.4. Buty	46
1.3.5. Dodatki	46
1.4. Case study – stroje wg watykańskiego protokołu	48
1.5. Ciekawostka – moda powstańcza	49

Rozdział 2	
CEREMONIAŁY	50
2.1. Ceremonie w różnych państwach	51
2.2. Ceremoniały w Polsce	52
2.3. Różnorodność ceremoniałów	54
2.4. Organizacja uroczystości	56
2.5. Przykładowy ceremoniał	57
2.5.1. Etap przygotowania do uroczystości	57
2.5.2. Etap przebiegu uroczystości	58
2.6. Uroczystości w salach	59
2.7. Ceremoniał w szkołach wyższych	59
2.8. Ceremonie a flaga państwowa	61
2.9. Case study – ceremoniał dworski	66
Rozdział 3	
PRECEDENCJA – CZYLI KTO PIERWSZY	67
3.1. Precedencja służbowa (organizacyjna)	69
3.2. Precedencja w szkołach wyższych	70
3.3. Precedencja rzeczowa	71
3.4. Precedencje państwowe	72
3.4.1. Precedencja stanowisk kierowniczych w Polsce	72
3.4.2. Republika Francji	73
3.4.3. Republika Federalna Niemiec	73
3.4.4. Federacja Rosyjska	74
3.4.5. Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej	74
3.4.6. Królestwo Hiszpanii	75
3.4.7. Stany Zjednoczone Ameryki	75
3.5. Precedencja w życiu Polonii	76
3.6. Precedencja w różnych organizacjach	76
3.7. Zachowanie pierwszeństwa w różnych sytuacjach	77
3.7.1. Winda, budynek, pomieszczenia	78
3.7.2. Środki komunikacji publicznej	78
3.7.3. Samolot	78
3.7.4. Pociąg	78
3.7.5. Samochód	79
3.8. Stoły	80
3.8.1. Rozsadzanie na bankiecie – przykład z historii	86
3.9. Case study – creative protocol	87
3.10. Precedencja w strukturach międzynarodowych	88

3.10.1. Precedencja w Unii Europejskiej	88
3.10.2. Precedencja w ONZ	89
3.10.3. Precedencja w NATO	90
3.11. Ciekawostka – konsulowie honorowi	91
3.12. Precedencja okazjonalna – klucz do trudnych sytuacji	91
3.13. Podpisywanie umów – zasada alternatu	91

Rozdział 4

POWITANIA I TYTUŁOWANIE	94
4.1. Powitania	94
4.1.1. Różnorodność powitań	94
4.1.2. Gafy przy powitaniach	97
4.1.3. Gafy „na wysokich szczeblach”	97
4.1.4. Ciekawostka – dziwne powitania	98
4.1.5. Uścisk dłoni	99
4.1.6. Podanie ręki w relacjach służbowych	100
4.2. Przedstawianie	100
4.3. Tytułowanie	101
4.3.1. Tytuły kurtuazyjne: ekscelencja, eminencja, magnificencja	101
4.3.2. Jego Magnificencja	102
4.3.3. Pierwsza dama	102
4.3.4. Tytuły funkcjonariuszy publicznych w Polsce	103
4.3.5. Tytuły naukowe i funkcje w szkołach wyższych	104
4.3.6. Tytuły zawodowe	105
4.4. Witanie: odwrócona precedencja	106
4.5. Uchybienia w tytułowaniu	106
4.6. Żartobliwe branżowe pożegnania	107

Rozdział 5

BILETY WIZYTOWE	109
5.1. Kartonik wizytowy	110
5.2. Dane teleadresowe na wizytówce	110
5.3. Wersje dwujęzyczne wizytówek	113
5.4. Wymiana wizytówek	113
5.5. Wizytownik	114
5.5.1. Dopiski na wizytówkach	115
5.5.2. Skróty literowe na wizytówkach	115
5.6. Uchybienia związane z wizytówkami	116
5.7. Ciekawostka – różnorodność wizytówek	116

Rozdział 6**KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA WYMAGAJĄCA ETYKIETY**

118

6.1. Różnorodność komunikacji	118
6.2. Komunikacja niewerbalna w etykiecie	119
6.2.1. Gesty i ich różne znaczenie	120
6.2.2. Na co uważać w różnych krajach	121
6.2.3. Znaczenie operowania przestrzenią w komunikacji	122
6.3. Czynniki pomagające w nawiązywaniu relacji	123
6.4. Etykieta prowadzenia rozmowy	124
6.4.1. Przykłady nietaktownych zachowań podczas rozmowy	124
6.4.2. Komunikacja i ogląda językowa	125
6.4.3. Najczęstsze grzechy językowe	126
6.5. Używanie języka obcego	128
6.6. Ciekawostka – wielość języków	129

Rozdział 7**ETYKIETA W NEGOCJACJACH**

130

7.1. Charakterystyka kultur	131
7.1.1. Kulture protransakcyjne i propartnerskie	131
7.1.2. Kultura ceremonialna	132
7.1.3. Kultura nieceremonialna	133
7.1.4. Kultura monochroniczna	133
7.1.5. Kultura polichroniczna	133
7.1.6. Kultura powściągliwa	134
7.1.7. Kultura ekspresyjna	134
7.2. Pułapki w rozmowach, czyli czego unikać w negocjacjach na świecie	134
7.3. Zasady etykiety w negocjacjach	136
7.4. Ciekawostka – negocjacje wielostronne	136

Rozdział 8**TELEFON**

137

8.1. Telefon w instytucji/organizacji	137
8.2. Telefon osobisty	138
8.3. Kontakt telefoniczny	139
8.4. Alfabet telefoniczny (fonetyczny)	141
8.5. SMS – czyli krótkie informacje tekstowe	141
8.6. Uwaga na zakazy	142

Rozdział 9

KORESPONDENCJA	143
9.1. Sztuka epistolografii	143
9.2. Charakterystyka listów oficjalnych	144
9.3. Korespondencja urzędowa, służbowa	144
9.4. Zasady formułowania korespondencji urzędowej	145
9.5. Korespondencja dyplomatyczna	146
9.6. Listy prywatne	149
9.7. Adresowanie korespondencji	149
9.7.1. Używanie tytułów w adresowaniu korespondencji	149
9.7.2. Sposoby adresowania i zwracania się do adresatów	150
9.7.3. Przykłady ze sfery dyplomatycznej	150
9.8. Ciekawostka – pełne tytuły monarchów	151
9.9. Kwestie techniczne związane z pisanem listów	152
9.9.1. Wysyłanie listów	153
9.9.2. Przekazywanie listów p.g.	153
9.10. Korespondencja elektroniczna, czyli e-mailowa	153
9.11. Części składowe listu	154
9.11.1. Temat	155
9.11.2. Nagłówek	155
9.11.3. Treść listu	156
9.11.4. Zakończenie listu	156
9.12. Korespondencja w sferach akademickich	157
9.13. Uwaga na skróty	158

Rozdział 10

INTERNET I KOMUNIKATORY	160
10.1. Popularne narzędzia komunikacji społecznościowej	160
10.2. Charakterystyka mediów społecznościowych	161
10.3. Często popełniane błędy w pisowni w Internecie	162
10.3.1. Błędy ortograficzne	162
10.3.2. Błędy w pisowni wyrazów wielką i małą literą	163
10.3.3. Pisownia łączna lub rozdzielna	163
10.3.4. Popularne masło maślane	164
10.3.5. Błędy interpunkcyjne	164
10.4. Netykieta	165
10.4.1. Naruszenie prawa i obyczajów	165
10.4.2. E-mail historycznie	166
10.5. Listy elektroniczne, e-mail	167

10.6. Uwaga na edytory	169
10.7. Fora internetowe, czaty, strony internetowe	169
10.8. Profile społecznościowe	170
10.9. Gry internetowe	171
10.10. Anonimowość w sieci	171
10.11. Shoutbox – nowy wymiar czatowania	172
10.12. Spam	172

Rozdział 11

RECEPCJA I SEKRETARIAT 174

11.1. Koncepcje organizacji pracy sekretariatu	174
11.2. Pięć elementów w funkcjonowaniu sekretariatu	175
11.2.1. Wyposażenie wnętrza w kontekście przyjmowania gości	176
11.2.2. Sposób obsługi klientów zewnętrznych	176
11.2.3. Sposób obsługi klientów wewnętrznych	177
11.2.4. Obsługa korespondencji tradycyjnej i elektronicznej	178
11.2.5. Kontakt telefoniczny z klientami biura	178
11.3. Budowanie profesjonalizmu sekretarki, asystentki	180
11.3.1. Cenione cechy sekretarki, asystentki	180
11.3.2. Ubiór sekretarki, asystentki	180

Rozdział 12

KONFERENCJE, KONGRESY 183

12.1. Różne rodzaje konferencji	183
12.2. Perspektywy konferencji	184
12.2.1. Perspektywa organizatora konferencji	184
12.2.2. Perspektywa uczestnika konferencji	186
12.2.3. Perspektywa prezentera, gościa zabierającego głos	187
12.3. Ciekawostka – menu w Jalcie	189

Rozdział 13

DELEGACJE I WYJAZDY SŁUŻBOWE 190

13.1. Program wizyty	190
13.1.1. Program oficjalny a program roboczy	191
13.1.2. Uwaga – koordynator wizyty	193
13.1.3. Przygotowanie merytoryczne wizyty	193
13.2. Ciekawostka – wizyta incognito	194

13.3.	Wyjazd delegacji za granicę	194
13.3.1.	Kto za co odpowiada?	194
13.3.2.	Wyjazd delegacji	195
13.3.3.	Przyjazd delegacji zagranicznej	196
13.4.	Dzień wizyty – posiłki	197
13.5.	Gafy związane z wyjazdami i przyjmowaniem gości	197
13.6.	Dobra rada – tłumacz	198
13.7.	Arkusze wizyty	198

Rozdział 14

PREZENTY	199
-----------------	-----

14.1.	Prezenty w tradycji	199
14.2.	Uwaga na obostrzenia organizacyjne i korporacyjne	200
14.3.	Zasada równości prezentów obu stron	201
14.4.	Przekazywanie prezentu	202
14.5.	Lista prezentów	204
14.6.	Na co zwracać uwagę – dobre rady	204
14.7.	Prezenty w różnych kręgach kulturowych	205
14.7.1.	Co na prezent?	205
14.7.2.	Kwiaty	206
14.7.3.	Prezenty w różnych krajach i kulturach	207
14.7.4.	Uchybienia związane z prezentami	213
14.8.	Case study – prezentowa gafa	214
14.9.	Różne formy prezentów uznawane za propozycje korupcyjne	214
14.10.	Dziwne prezenty dyplomatyczne	215

Rozdział 15

ZAPROSZENIA	216
--------------------	-----

15.1.	O istocie zaproszeń	216
15.2.	Karty zaproszeniowe	217
15.3.	Zawartość zaproszenia	218
15.4.	Zaproszenie na okaziciela	219
15.5.	Wysyłanie zaproszeń	219
15.6.	Gdy na zaproszeniu zastosowano skróty literowe	219
15.6.1.	Dobra praktyka	220
15.6.2.	<i>Pro memoria</i>	221
15.7.	Ciekawostka – d.u.p.a.	221
15.8.	Zaproszenia w sferze dyplomatycznej	222
15.9.	Zaproszenia na uroczystości rodzinne	222

15.10. Różne wydarzenia	223
15.11. Zaproszenia na stronach internetowych	226
15.12. Uchybienia przy zaproszeniach	228

Rozdział 16

LOKALE I WYDARZENIA FIRMOWE 229

16.1. Różnorodność wydarzeń połączonych z poczęstunkiem	229
16.2. Kryteria wyboru miejsca spotkania	230
16.2.1. Czynniki brane pod uwagę przy organizacji wydarzenia	231
16.2.2. Dobór odpowiednich potraw dla gości	232
16.2.3. Praktyczne podpowiedzi przy wyborze lokalu	232
16.3. Serwisy kelnerskie – style obsługi gości	233
16.3.1. Serwis francuski	233
16.3.2. Serwis rosyjski	234
16.3.3. Serwis angielski	234
16.3.4. Serwis amerykański	235
16.4. Bankiety	235
16.5. Obsługa w stylu rodzinnym	236
16.6. Przyjęcia bufetowe	236
16.7. Ciekawostka – stół szwedzki	238
16.8. Wydarzenia w szkołach wyższych	239
16.9. Dziwne polskie potrawy dla obcokrajowców	239

Rozdział 17

ETYKIETA STOŁU 241

17.1. Etykieta stołu – nasuwające się pytania	241
17.2. Rodzaje przyjęć	242
17.2.1. Rodzaje przyjęć ze względu na porę dnia	242
17.2.2. Klasyfikacja przyjęć ze względu na stopień formalności	243
17.3. Krótka charakterystyka typów przyjęć	244
17.3.1. Lampka wina	244
17.3.2. Śniadanie	244
17.3.3. Koktajl	245
17.3.4. Kawa i herbata	245
17.3.5. Obiad	246
17.3.6. Obiad bufetowy, przyjęcie bufetowe	247
17.3.7. Aperitif	247
17.3.8. Garden party i grill party	248
17.4. Zaproszenie na przyjęcie	249

17.5. Menu	250
17.6. Przebieg śniadania i obiadu	251
17.7. Stoły oficjalne, bankietowe, biesiadne	252
17.8. Przy stole	253
17.9. Dłonie, pałeczki, sztucce	257
17.10. Ciekawostka pałeczkowa	258
17.11. Wyzwania i zagrożenia przy stole	259
17.11.1. Wybrane trudne potrawy i sposób ich jedzenia	259
17.11.2. Dobre praktyki zachowania przy stole	261
17.11.3. Najczęściej popełniane błędy	262
17.12. Rozliczenie posiłku – napiwki	264

Rozdział 18

NAPOJE – RODZAJE I PRZEZNACZENIE 266

18.1. Rodzaje serwowanych napojów	266
18.1.1. Zasady serwowania napojów alkoholowych	266
18.1.2. Temperatura serwowania piwa	268
18.1.3. Zróżnicowane temperatury serwowania win	268
18.1.4. Temperatura serwowania innych wybranych napojów	269
18.2. Case study – dyplomatyczny problem z alkoholem	270
18.3. O degustacji wina – podstawowe zasady	270
18.4. Kawa i herbata	271
18.4.1. Kawa	271
18.4.2. Herbata	272
18.5. Herbaciane zwyczaje	273
18.6. Ciekawostka – najdroższe napoje świata	274

Rozdział 19

TOASTY 276

19.1. Rodowód i symbolika toastów	276
19.1.1. Toasty biesiadne	277
19.1.2. Toasty oficjalne	277
19.2. Wznoszenie toastu	278
19.2.1. Przygotowanie toastu	278
19.2.2. Osoba wznosząca toast	278
19.2.3. Kieliszek przy wznoszeniu toastu	279
19.2.4. Osoba uhonorowana toastem	279
19.2.5. Stuk kieliszków	279
19.2.6. Dobra praktyka – wydruk toastu	280

19.3. Ciekawostka – toast gruziński	280
19.4. Odmowa toastu	281
19.5. Uwaga na... czyli czego unikać przy toastach	281
19.6. Pułapka bruderszaftu	282
19.7. Case study – toast a hymn	282

Rozdział 20

GAFY – PRZESADY I KŁOPOTLIWE GESTY 284

20.1. Gafy w środowisku międzynarodowym	284
20.2. Gafy i zwyczaje made in Poland	286
20.3. Gafy dotyczące gestów w różnych kulturach	287
20.3.1. Kciuk do góry	287
20.3.2. Victoria	287
20.3.3. Vegeta	287
20.3.4. Gest przywołania	288
20.3.5. <i>Moutza</i>	288
20.3.6. Figa	288
20.3.7. Uderzanie otwartą dłonią (spodnią krawędzią) w szyję	288
20.3.8. Kiwanie głową, kręcenie	289
20.3.9. Tzw. rogi, czyli mały i wskazujący palec wyprostowane	289
20.3.10. Środkowy palec	289
20.4. Gesty w obrębie twarzy	289

POSŁOWIE 291

ZAŁĄCZNIKI 293

BIBLIOGRAFIA 298