

# Содержание

<b>Введение</b>	21
Об этой книге	23
Как построена эта книга	24
Куда двигаться дальше	27
Ждем ваших отзывов!	28
<b>ЧАСТЬ I. О значении хороших манер в мире бизнеса</b>	<b>29</b>
<b>Глава 1. Хорошие манеры нужны вашей компании!</b>	31
Новый век, новый этикет	32
О значении хороших манер на работе	34
Будьте достойным представителем своей компании	35
Служите образцом для других	36
<b>Глава 2. Изысканные манеры в мире бизнеса</b>	39
Как вести себя на собеседовании при приеме на работу	40
Постарайтесь найти работу по душе	40
Учитесь правильно разговаривать по телефону	41
Как правильно писать письма и резюме	42
Как одеться	44
Подготовка к собеседованию	45
Наконец этот великий день наступил!	46
Что дальше	51
Как стать “душой общества” на работе	53
Хорошие отношения с коллегами: деловой этикет на рабочем месте	53
Хорошие отношения с коллегами и подчиненными	57
Хорошие отношения с руководством	61
Комплименты и критика	62
Умеете ли вы быть желанным посетителем и радушным хозяином	67

Деловой визит	67
Как следует принимать посетителей в своем офисе	68
<b>Глава 3. Работа в мультикультурной среде</b>	71
Различия в физических возможностях работников	72
Как вести себя с людьми, страдающими физическими недостатками	73
Не ленитесь сделать пару лишних шагов	79
Уважительное отношение к расовым и этническим различиям	79
Уважение к сексуальной ориентации	81
Различия между социальным и деловым этикетом	81
Стиль беседы	82
<b>Глава 4. Деловой стиль и профессионализм</b>	85
Рабочая униформа	86
Что делать, если одежда должна соответствовать неписаным законам	88
Свободный стиль одежды	89
Инвентаризация гардероба	89
Свободный деловой стиль для женщин	91
Формальная деловая одежда для женщин	92
Костюмы	92
Юбки	93
Брючный костюм	93
Блузки и рубашки	93
Чулки и колготки	94
Обувь: туфли-лодочки, ботинки, кроссовки	94
Аксессуары	95
Свободный деловой стиль для мужчин	98
Формальный деловой стиль для мужчин	99
Костюм	99
Рубашки	101
Носки	101
Обувь	102
Аксессуары	102

Язык тела и осанка	104
Как правильно стоять	104
Как правильно сидеть	105
Движения головы	105
Выражение лица	106
Глаза	107
Руки	107
Не забывайте о личной гигиене	107
Руки	108
Волосы	108
Лицо	109
Запахи	110
Пирсинг и татуировка	110
<b>ЧАСТЬ II. Общение — ключ к хорошим взаимоотношениям</b>	<b>111</b>
<b>Глава 5. Знакомство и приветствие</b>	<b>113</b>
Очередность представления	114
Кто кого должен представлять	114
Понятие неофициальной иерархии	114
Секреты профессионала: как запоминать имена	118
Техника рукопожатия	119
Форма обращения при знакомстве	122
<b>Глава 6. Секреты общения</b>	<b>125</b>
Искусство слушать и говорить	125
Как поддержать беседу	126
Оставайтесь тактичным в любой ситуации	128
Секреты общения в офисе	128
Будьте внимательны к окружающим	129
Вежливая беседа с коллегами	129
Уважайте национальные и культурные различия	130
Умейте высказывать свое мнение	130
Общайтесь эффективно	131
Распространенные ошибки и как их избежать	132

Как вести светскую беседу	133
Когда не стоит вмешиваться в беседу	133
Громкий разговор в ресторане	133
Как заполнить паузы в беседе	134
<b>Глава 7. Телефонные разговоры</b>	<b>135</b>
Умеете ли вы говорить по телефону?	136
Основные принципы общения	136
Общение по телефону	137
Ответ на телефонный звонок	139
Беспроводные телефоны	140
Голосовая почта, многоканальный телефон, определитель номера, автоответчик	141
Голосовая почта и автоответчик	141
Многоканальный телефон	142
Определитель номера	142
Мобильные телефоны и громкая связь	142
Мобильные телефоны	143
Пейджеры	145
Громкая связь	145
Телеконференции и телемосты	146
Телеконференции	146
Телемосты	146
Устройства для людей с нарушениями слуха	147
<b>Глава 8. Письменная документация</b>	<b>149</b>
Деловые письма: пишите правильно и вежливо	150
Как писать правильно	150
Ошибки	152
Деловая переписка	159
Деловые письма	159
Меморандум	162
Официальные документы	162
Приглашения	162
Благодарственные письма	164
Объявления	164
Официальные бланки	165

<b>Глава 9. Современные электронные устройства</b>	<b>167</b>
Электронные устройства в поездке	167
Круглосуточная связь	169
Интернет	170
Правила этикета для электронной почты	172
Ноутбуки	177
Офисное оборудование	178
Защита информации	179
<b>ЧАСТЬ III. Этикет и общение на работе</b>	<b>181</b>
<b>Глава 10. Как вести себя с „трудными“ людьми</b>	<b>183</b>
Отношения в коллективе	183
Команды	184
Соперники	184
Проблемные личности	186
“Горячие головы”	186
Сплетник	187
Хвастун	188
Придира	188
Интриган	188
Недовольный	189
Макиавелли — властолюбец	190
Сосчитайте до десяти и ... успокойтесь	190
Не навреди!	191
<b>Глава 11. Урегулирование конфликтов</b>	<b>193</b>
Полезные конфликты	193
Улаживание конфликтов с сотрудниками	195
Выговаривайтесь, но не на работе	195
Поставьте себя на место другого человека	195
Учитесь слушать	196
Задавайте уточняющие вопросы	197
Будьте готовы к компромиссу	197
Не изменяйте себе	197
Смотрите со стороны	197
Критикуйте поступки, а не людей	198

Следите за своей речью	198
Улаживание конфликта с руководством	198
“Барин нас рассудит”	199
Решайте маленькие конфликты, пока они не стали большими	199
Говорите с подчиненными наедине	200
Усадите конфликтующих за стол переговоров	200
Сохраняйте объективность	200
Ищите компромисс	200
Покажите серьезность своих намерений	201
Не бойтесь обращаться за помощью	201
Соблюдайте нейтралитет	201
<b>Глава 12. „Учитесь властвовать собой“: победа над стрессом</b>	<b>203</b>
Сохраняйте спокойствие	203
Реакция должна быть адекватной	204
Надо что-то менять — или мир, или отношение к нему	206
Каждый день делайте установки	207
Измените свою реакцию на стресс	207
<b>Глава 13. Вопросы этики</b>	<b>209</b>
Отчеты о расходах и трата денег компании на свои нужды	210
Лояльность, конфиденциальность, безопасность	212
Лояльность	212
Конфиденциальность	214
Безопасность	217
Работа и личная жизнь	218
Личные дела в рабочее время	219
Суп отдельно, мухи отдельно	220
Как сказать “нет” и не потерять работу	223
<b>Глава 14. Отношения между мужчиной и женщиной на рабочем месте</b>	<b>225</b>
Как избежать сексуального преследования	226
Как противостоять сексуальным преследованиям	228

Интимные отношения с сотрудниками	230
Флирт	230
Служебный роман	231
Проблемный роман	232
<b>ЧАСТЬ IV. Деловые приемы</b>	<b>235</b>
<b>Глава 15. Бизнес-ланч, банкеты, сервировка стола</b>	<b>237</b>
Деловая встреча в ресторане	237
Пункт 1: назначение встречи	238
Пункт 2: подтверждение встречи	239
Пункт 3: расплатитесь заранее	239
Пункт 4: держитесь непринужденно	239
Пункт 5: займите самое неудобное место	240
Пункт 6: внимательно делайте заказ	240
Когда начинать разговор о делах	240
Организация делового приема дома	241
Как правильно составить список гостей	243
Окончание подготовки к приему	247
Встреча гостей	248
Организация застолья	249
Окончание приема	251
Вечерние приемы с коктейлями	252
Банкет	253
Хозяин и конферансье	254
Тосты	255
<b>Глава 16. Хорошие манеры за столом</b>	<b>259</b>
Подготовка к банкету и приветствие гостей	260
Предварительная подготовка	260
Как и когда садиться за стол	261
Правила хорошего тона за обедом	261
Приглашение к столу	263
Сервировка стола — обычная и официальная	263
Тарелки	264
Столовые приборы	265
Бокалы	266

Соль и перец	266
Обед: обычный и официальный	267
Как пользоваться столовыми приборами	268
Подача блюд	272
Как правильно есть	273
Вино на праздничном столе	276
Как подобрать вино к блюду	277
Как правильно выбирать вино	279
Что делать с необычными блюдами и приборами	282
Специфические блюда	282
Как пользоваться палочками	284
Как справиться с неприятными ситуациями	286
<b>Глава 17. Пикники и спортивные мероприятия</b>	<b>289</b>
Пикники	290
Гольф	292
Общие правила этикета при игре в гольф	292
Как совместить игру и деловое общение	293
Парусный спорт	293
Большой теннис	295
Лыжи и сноуборд	296
Экстремальные виды спорта	297
Как получить удовольствие от пикника	298
Спортивные мероприятия	299
<b>Глава 18. Празднование знаменательных событий</b>	<b>301</b>
Корпоративные вечеринки	302
В ресторане	303
Если вас пригласили	303
Организация дня рождения, свадьбы, ухода на пенсию и похорон	304
Дни рождения	304
Свадьбы	304
Рождение детей	305
Уход на пенсию	306
Похороны	306
Нужно ли дарить подарок?	307



Подарки на работе	307
Подарки другим организациям	308
Как правильно подобрать подарок	309
Недолговечные подарки	310
Долгохранящиеся подарки	311
<b>Глава 19. Алкоголь</b>	<b>313</b>
Спиртные напитки и бизнес	313
Виды спиртных напитков	314
Аперитив	314
Десерт	315
Как пить умеренно и вовремя остановиться	315
<b>ЧАСТЬ V. Проведение собраний и совещаний</b>	<b>317</b>
<b>Глава 20. Правила поведения на совещаниях</b>	<b>319</b>
Организация совещания	319
Где занять место?	322
Как правильно сыграть роль председателя или участника собрания	323
Если вы организатор встречи	323
Если вы участник собрания	327
Участие в теле- и видеоконференциях	328
<b>Глава 21. Конференции, выставки и корпоративные мероприятия</b>	<b>333</b>
Знакомство и общение	333
Вы — представитель компании	336
Общение в нерабочее время	337
Особые мероприятия	340
Если вы ответственны за мероприятие	340
Если вы — гость	343
Если вы принимаете участие в программе	345
<b>ЧАСТЬ VI. Путешествуем без границ: правила поведения в любом уголке мира</b>	<b>347</b>
<b>Глава 22. Путешествуем с комфортом</b>	<b>349</b>
Деловые поездки	350

Билеты и маршрут	350
Что взять с собой?	351
Как вести себя в самолете и аэропорту	353
Планирование	354
Соблюдаем спокойствие	354
Как перенести длительный перелет	355
Наземный транспорт	356
Как выбрать гостиницу	358
Как принять гостей издалека	359
Как вести себя в командировке с коллегами	362
<b>Глава 23. Правила поведения за границей</b>	<b>363</b>
Ошибки иностранца	363
Будьте восприимчивы к новому	365
Как преодолеть языковой барьер	365
Как одеваться за рубежом	366
Осторожно — религия!	366
Еда и питье	367
Взаимопонимание с иностранцами	368
Изучаем этикет различных стран	369
Европа	369
Ближний Восток	373
Африка	376
Индия	378
Азия	379
Австралия и Новая Зеландия	384
Латинская Америка	386
Личная безопасность для женщин	388
Безопасность в отеле	389
Передвижение по городу	391
Отношение к женщинам	392
Как одеваться женщине за границей	393
<b>ЧАСТЬ VII. Великолепные десятки</b>	<b>395</b>
<b>Глава 24. Десять проверенных рекомендаций</b>	<b>397</b>
<b>Глава 25. Десять экспертов говорят об этикете</b>	<b>401</b>
<b>Предметный указатель</b>	<b>408</b>