

ОГЛАВЛЕНИЕ

- 12 ПРЕДИСЛОВИЕ КО ВТОРОМУ ИЗДАНИЮ
- 37 ПРЕДИСЛОВИЕ К ПЕРВОМУ ИЗДАНИЮ
- 38 ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ

- 40 ГЛАВА 1. ЭТИКЕТ И ЕГО РОЛЬ В ВАШЕЙ КАРЬЕРЕ
 - 46 Каков ваш КДЭ (коэффициент делового этикета)?
 - 47 Шесть ключевых принципов делового этикета

- 56 ГЛАВА 2. ДОБРОЕ УТРО – ПРОСНИСЬ И ПОЙ!
 - 57 Имидж
 - 62 Как одеваться на работе: советы и запреты
 - 67 Пунктуальность
 - 69 Причины опозданий: найти и уничтожить
 - 72 Поведение за столом
 - 73 Речь
 - 75 На линии: телефонный этикет

- 82 ГЛАВА 3. ОТНОШЕНИЯ НА РАБОТЕ
 - 83 Как стать хорошим руководителем?
 - 86 Взаимоотношения между мужчиной и женщиной на работе
 - 93 Если работающая женщина находится в положении
 - 97 Дружба на работе
 - 101 Служебный роман

105 ГЛАВА 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

- 107** Личное общение
 - 111** Эффективное общение на совещаниях, конференциях и семинарах
 - 113** Дальнейшие шаги: письмо, звонок, встреча
- 116** Письмо
 - 116** Искусство письменной речи
 - 121** Сопроводительное письмо к резюме соискателя
 - 124** Заявление об увольнении
 - 125** Письмо с отказом
 - 126** Письмо-напоминание
 - 127** Письмо-характеристика, или рекомендательное письмо
 - 128** Благодарственное письмо
 - 130** Благодарственное письмо-рекомендация
 - 133** «Продающее» письмо
 - 135** Письмо для поддержки отношений
 - 136** Письмо-напоминание о неоплаченных счетах
 - 136** Письма-уведомления о предстоящих событиях
 - 137** Внутренние служебные записки
 - 139** Канцелярские принадлежности

141 ГЛАВА 5. ОФИС ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

- 144** Как создать офис вашей мечты
- 151** Этикет для тех, кто работает дома

154 ГЛАВА 6. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ

- 157** Австралия
- 157** Канада
- 158** Центральная и Южная Америка
- 159** Китайская Народная Республика
- 160** Англия
- 162** Франция
- 163** Германия

- 164 Индия
- 165 Израиль
- 166 Италия
- 167 Япония
- 169 Ближний Восток (Алжир, Египет, Иордания, Саудовская Аравия, Иран, Ирак, Ливия)
- 170 Россия (Российская Федерация)
- 171 Швейцария

173 ГЛАВА 7. ДЕЛОВОЙ ЗАВТРАК, ДЕЛОВОЙ ОБЕД, ДЕЛОВОЙ УЖИН

- 178 Кто?
- 179 Где?
- 180 Когда?
- 181 Согласие или отказ?
- 182 Как садиться
- 183 Поведение за столом
- 184 Кто платит по счету?
- 185 Как благодарить?

186 ГЛАВА 8. ПИСЬМЕННЫЕ ПРИГЛАШЕНИЯ И КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- 188 Приглашения
- 188 Официальные приглашения (с просьбой ответить)
- 192 Корпоративные мероприятия

198 ГЛАВА 9. ТИПЫ ЛИЧНОСТЕЙ В РАБОЧЕЙ ОБСТАНОВКЕ

- 199 Нерешительный
- 199 Аккуратист
- 200 Шпион
- 200 Наставник
- 200 Хвостун
- 201 Болтун

- 201 Манипулятор
- 201 Трудоголик
- 202 Себе на уме
- 202 Психолог-любитель
- 202 Официальный хозяин
- 203 Неофициальный хозяин
- 203 Неврастеник
- 203 Счастливчик
- 204 Нытик
- 204 Родитель
- 204 Бабник

205 ГЛАВА 10. КАК ДАРИТЬ И ПРИНИМАТЬ ПОДАРКИ

- 209 Поводы для вручения подарков
- 211 Как и когда дарить
- 217 Дарите себя
- 218 Благодарственные записки
- 219 Учет подарков

221 ГЛАВА 11. ВРУЧЕНИЕ ИЛИ ПОЛУЧЕНИЕ ОТКРЫТОК ИЛИ ЗАПИСОК

- 222 Рождественские или праздничные открытки
- 226 Открытки и короткие письма с соболезнованиями

228 ГЛАВА 12. КОНЕЦ РАБОЧЕГО ДНЯ И ВЫХОДНЫЕ

- 229 Как и когда уходить
- 230 Что оставлять после себя
- 231 Как прощаться
- 231 Досуг

233 ГЛАВА 13. ЭТИКЕТ И СМЕНА РАБОТЫ

- 234 Повышение на текущем месте работы

- 236 Работа с консультантами или внештатными работниками
- 238 Поиск новой работы
- 243 Из штата во фриланс
- 246 Переход на новую работу

248 ГЛАВА 14. ЭТИКЕТ И ЭТИКА: ДВЕ СТОРОНЫ МЕДАЛИ?

257 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

266 ИЗБРАННАЯ БИБЛИОГРАФИЯ

271 ПРИЛОЖЕНИЯ

284 БЛАГОДАРНОСТИ