

Spis treści

Wstęp	11
Rozdział 1	
Topos i profil współczesnej damy	13
Dama a kwestia stylu	15
Być jak Amal Clooney	16
Dama na ścianie, czyli kobiety z klasą w polskim show-biznesie	19
Kobiecość, islam i judaizm	20
Międzynarodowa etykieta biznesu a islam i judaizm	26
Rozdział 2	
Co zyskujemy ze znajomości <i>savoir-vivre</i> i etykiety w biznesie?	31
Kiedy dama o <i>savoir-vivre</i> po prostu zapomina?	36
Rozdział 3	
Podstawowe zasady etykiety biznesowej	38
Zasada pierwszeństwa w biznesie	38
Powitania	40
Kilka zdań o technice uścisku dłoni..	40
„Dzień dobry”	41
Jeśli nie uścisk dłoni, to co?	41
<i>Small talk</i>	43
Wizytówki	45
Rozdział 4	
Z klasą przy stole	47
Najważniejsze zasady zachowania przy stole	48
Talerz mowi	49

Kolejność dań	51
Jak to się je?	53
Sery	53
Sałata	54
Szaszłyki	54
Ostrygi	54
Homar	55
Spaghetti	55
Pierogi	55
Kawa	55
Spis grzechów i grzeszków przy stole	56
Etykieta biznesu przy stole	57
Gdzie znajduje się miejsce honorowe?	57

Rozdział 5

Komunikacja listowna i telefoniczna	60
Jak napisać służbowe pismo?	60
Przykładowe pismo oficjalne (blankiet uproszczony) BU	64
Przez telefon	66
Telefon stacjonarny	66
Telefon komórkowy	67
Etykieta telefoniczna	68
SMS-y a kultura biznesu	69
Jak skutecznie komunikować się przez telefon?	69

Rozdział 6

Netykieta	71
Poprawna kompozycja e-maila	72
Temat	73
Zwrot powitalny	73
Treść	74
Zwrot pożegnalny	75
Podpis/stopka	75

Dobre praktyki w korespondencji elektronicznej	75
Gafy związane z wysyłaniem e-maili	76
Netykieta w mediach społecznościowych	77
Facebook	77
Funkcja oznaczania (tag)	79
Kogo zapraszamy do grona znajomych?	80
Co słycać?	80
Instagram	81
Twitter	84
LinkedIn	86
Grupy i fora tematyczne	87

Rozdział 7

Stażystką być	89
Trochę wspomnień	89
Jak dostać się na staż?	92
Kalkulacja kosztów	93
Tajna broń wzorowej stażystki	94
Miej swoją pasję	98
Sposób mówienia o celach, sukcesach i porażkach	99
Stażystka a etykieta biznesu	100
Ostrożnie z... ..	101
Strony WWW użyteczne dla przyszłych i obecnych stażystek	101
Kolejny krok po stażu	102

Rozdział 8

Savoir-vivre i savoir-faire na rozmowie kwalifikacyjnej	104
As w rękawie	107
Rozmowa kwalifikacyjna poza biurem	108
Kto pyta, czasem błądzi	108
Po rozmowie kwalifikacyjnej	109
Pierwszy dzień w nowej pracy!	109

Rozdział 9

Dama na biurowym froncie	110
Intrygi, gierki i inne formy biurowego mobbingu	113
Strategia kobiety z klasą	114
Życzliwie donoszę...	116
Strategia kobiety z klasą	117
Plotka	118
Strategia kobiety z klasą	119
Plotka vs. etykieta biznesu	120
Prywatny ranking biurowych antybohaterów	121
Pani Centrum Zainteresowania	121
Emocjonalna Drakula	122
Nowobogacki snob	122

Rozdział 10

Etykieta stroju biznesowego	125
Strój biznesowy (<i>business/professional</i>)	126
<i>Smart casual</i>	128
Styl <i>casual</i>	129
Czółenka czy szpilki?	129
Po 18:00	130
Perfumy	131
Gość specjalny (rozmowa z Aleksandrą Frątczak-Biś)	132

Rozdział 11

Dobre maniery to nie wszystko... Co jeszcze doskonalili kobieta sukcesu?	139
<i>Networking</i>	140
Na czym właściwie polega <i>networking</i> ?	141
Dlaczego <i>networking</i> jest istotny?	143
<i>Networking</i> jako nawyk zmieniający historię. Przykład Rosy Parks?	145
Fundament <i>networkingu</i>	146

Miejsca i okoliczności, w których można poznać interesujących ludzi	148
Syndrom papużki nierozłączki	150
Czy warto chodzić na spotkania <i>stricte networkingowe</i> ?	151
Co działa?	151
Rytuály i nawyki skutecznego <i>networkera</i>	152
Przygotowanie do spotkania	152
Daj się lubić!	153
Złote zasady networkingu	154
Zasada 1	154
Zasada 2	154
Zasada 3	155
Zasada 4	155
Zasada 5	155
Sprzedaż	155
Czym jest sprzedaż?	156
Wystąpienia publiczne	159
Dobre praktyki	162
Bibliografia	164