

SAVOIR-VIVRE W ADMINISTRACJI

Autor: GRZEGORZ MYŚLIWIEC

Wstęp

ROZDZIAŁ I.

Precedencja, czyli kto bardziej godny szacunku

1.1. Gmina

1.2. Powiat

1.3. Województwo

1.4. Kraj

1.5. Precedencja kościelna, dyplomatyczna, stowarzyszeń i innych środowisk

ROZDZIAŁ 2.

Uniwersalne zasady w odniesieniu do sytuacji

2.1. Pozdrawianie i ukłony

2.1.1. Witanie z elegancją

2.1.2. Witanie w gabinecie lub mała liczba osób

2.1.3. Witanie się delegacji

2.1.4. Witanie dużej liczby osób

2.1.5. Witanie przez całowanie w rękę

2.2. Elegancja w ruchu

2.2.1. Prowadzenie i towarzyszenie

2.2.2. Ustępowanie godniejszemu

2.2.3. Pomaganie, wstawanie i usługiwanie gościowi przy stole

2.3. Przedstawianie - obowiązek gospodarza

2.4. Tytułowanie w rozmowie

2.4.1. Trudne nazwiska

2.4.2. Tytuły, honory, godności

ROZDZIAŁ 3.

Interesant mile widziany, czyli elegancja komunikacji służbowej

3.1. Pierwszy kontakt

3.1.1. Sekretariat - wyższy standard obsługi interesanta

3.1.2. Interesant z klasą

3.2. Bilet wizytowy, czyli wizytówka ciągle w cenie

3.2.1. Rodzaje wizytówek

3.2.2. Napisy na wizytówkach

3.2.3. Wręczanie i przyjmowanie wizytówek

3.2.4. Wymiana wizytówki

3.3. Rozmowa w stylu uprzejmym i w stylu urzędowym

3.3.1. Język oficjalny czy potoczny?

3.3.2. Wyrazy i zwroty obcego pochodzenia

3.3.3. Trudne komunikaty ze strony urzędu - zaprzeczanie i odmowa

3.3.4. Reakcja na ataki słowne wobec osoby lub instytucji

3.3.5. Przeprosiny - jak to robić elegancko

3.4. Uroczystość publiczna zasiadano i stojąca

3.5. Wręczanie orderów i odznaczeń

- 3.6. Zebranie i debata publiczna
 - 3.6.1. Prowadzenie zebrania - przewodniczenie
 - 3.6.2. Odbieranie głosu
 - 3.6.3. Zabieranie głosu - sygnalizowanie zabrania głosu, walka o głos
- 3.7. Media a savoir-vivre - telefon
 - 3.7.1. Odbieranie telefonów w urzędzie
 - 3.7.2. Prowadzenie rozmowy. Pauzy. Wyjątkowa uprzejmość
 - 3.7.3. Kolizja rozmów - telefon w trakcie rozmowy bezpośredniej
 - 3.7.4. Kolizja rozmów - drugi telefon
 - 3.7.5. Poszerzenie grona słuchaczy. Telekonferencja
 - 3.7.6. Rozmowy prywatne w pracy
 - 3.7.7. Telefony komórkowe - elektroniczna smycz czy posłuszny pomocnik?
- 3.8. Elegancja w korespondencji służbowej

ROZDZIAŁ 4.

Życie biurowe

- 4.1. Komplementowanie - klucz do dobrej atmosfery
- 4.2. Przyjęcie pochwały i komplementu
- 4.3. Krytyka bardzo powściągliwa
- 4.4. Dary, nagrody, prezenty, upominki, kwiaty, czyli materialne wyrazy szacunku
 - 4.4.1. Upominki między instytucjami
 - 4.4.2. Wręczanie kwiatów
- 4.5. Elegancki język ciała - urok mimiki i gracia gestu

ROZDZIAŁ 5.

Wygląd i ubiór w sytuacjach służbowych

- 5.1. Wygląd i ubiór kobiety
 - 5.1.1. Kostiumy, garsonki i sukienki
 - 5.1.2. Kobieta na służbowym przyjęciu
- 5.2. Wygląd i ubiór mężczyzny
 - 5.2.1. Strój wizytowy i smoking
 - 5.2.2. Strój wyjściowy - najlepszy przyjaciel urzędnika
 - 5.2.3. Strój koordynowany, czyli garniturowa szczypta luzu
 - 5.2.4. Strój weekendowy, czyli elegancja w terenie

ROZDZIAŁ 6.

Spotkania towarzyskie i umacnianie więzi społecznych

- 6.1. Kawa i herbata - skromne przyjęcie
- 6.2. Lampka wina i podpisywanie porozumień
- 6.3. Koktajl - krótka forma spotkania "na stojąco"
- 6.4. Lunch roboczy i obiad bufetowy - na siedząco, ale mniej oficjalnie
- 6.5. Typy stołów i przydział miejsc
- 6.6. Formy zasiadane: śniadanie, obiad, obiad bufetowy
 - 6.6.1. Zasady dobierania menu
 - 6.6.2. Struktura menu
 - 6.6.3. Wino do obiadu
 - 6.6.4. Rodzaje kieliszków i temperatura alkoholu
- 6.7. Przemówienia i toasty

Zakończenie

Bibliografia

Spis ilustracji i tabel