

Wprowadzenie

I. Jak budować autorytet swój i zespołu

Wymagania stawiane szefowi. Zasady postępowania we współpracy i kontaktach z podwładnymi. Organizacja pracy zespołu, prowadzenie narad. Jak oceniać pracownika

II. Sekretariat i zasady korespondencji

urzędowej

Funkcje sekretariatu. Wymagania stawiane sekretarce/asystentce. Korespondencja urzędowa: zasady prowadzenia, forma, język. Telefon, poczta elektroniczna, wizytówki

III. Wizyta w biurze - jak w rozmowie budować

porozumienie

Wizyta gościa, delegacji w biurze. Protokół

i zachowanie przy stole rozmów. Wiarygodność w rozmowie. Poszukiwanie porozumienia.

Podpisywanie umów, reguła "alternatu"

IV. Kontakty międzynarodowe i uczestnictwo

w konferencji

Przygotowanie wyjazdu za granicę. Uczestnictwo w konferencji międzynarodowej, obowiązujący protokół i zwyczaje. Kontakty z cudzoziemcami z uwzględnieniem różnic kulturowych

V. Dobre obyczaje w różnych sytuacjach

Powitanie, prezentacja, pierwszy kontakt, nawiązanie rozmowy. Wizyta w domu. Udział w spotkaniach towarzyskich. Kobieta menedżer. Etykieta ubioru. Savoir-vivre: na wakacjach i w podróży

VI. Przyjęcia oficjalne i towarzyskie

Rodzaje przyjęć i ich charakterystyka. Bizneslunch. Formy zaproszeń. Protokół przy stole, obowiązki gospodarza przyjęcia i gości. Zasady roszadzenia gości przy stole. Układanie menu i dobór napojów

VII. Co warto wiedzieć o winach i innych

szlachetnych trunkach

Wina: rodzaje i gatunki, kraje produkujące

wina, rozpoznawanie jakości. Szampan, koniak, whisky: rodzaje i gatunki. Wódki

Uwagi końcowe

Literatura

Wzory kart zaproszeniowych

Wzory menu