

# СОДЕРЖАНИЕ

---

<b>Отзывы о книге</b> .....	5
<b>Об авторе</b> .....	13
<b>Введение</b> .....	15
<b>Глава 1. Коммуникации для профессионального успеха</b> .....	17
<b>Поведение в типичных ситуациях делового общения</b> .....	18
Правила приветствия, представления, обращения и прощания .....	18
Правила обмена рукопожатиями .....	23
Правила поведения на совещании, в автомобиле, в лифте, у двери .....	24
<b>Виды визитных карточек, правила их оформления и использования</b> .....	31
Виды визитных карточек .....	32
Рекомендации по оформлению персональной деловой визитной карточки .....	32
Надписи на визитных карточках .....	36
Правила хранения визитных карточек .....	37
Правила обмена визитными карточками .....	38
<b>Подготовка и проведение публичного выступления</b> .....	40
Основные составляющие риторики .....	40
Этапы публичного выступления .....	41
<b>Общение по телефону</b> .....	49
Принципы телефонного общения и основные части телефонного контакта .....	50
Основные правила телефонного этикета .....	51

Правила эффективного разговора по телефону .....	56
Общение в мессенджерах .....	58
<b>Невербальные коммуникации .....</b>	<b>60</b>
Показатели состояния партнера .....	61
Основные жесты и позы, отражающие внутреннее состояние собеседников .....	62
Группа жестов, свидетельствующих о неискренности .....	63
Повторение жестов .....	64
Жесты и действия, которых следует избегать .....	65
Мимика и визуальный контакт .....	67
Перемещения и дистанция между партнерами .....	69
<b>Критика и комплименты .....</b>	<b>71</b>
<b>Темы-табу и нейтральные темы для неформального общения .....</b>	<b>75</b>
<b>Организация угощения во время деловых встреч .....</b>	<b>79</b>
Виды угощения и сервировка стола .....	79
Правила поведения за столом .....	81
<b>Подарки и поздравления в деловом общении .....</b>	<b>82</b>
Правила выбора, вручения и приема подарков .....	83
Отказ от подарка .....	90
Поздравительные открытки .....	92
<b>Глава 2. Имидж делового человека .....</b>	<b>95</b>
<b>Внешний вид и первое впечатление .....</b>	<b>96</b>
Составляющие имиджа .....	97
Места повышенного внимания окружающих .....	98
<b>Деловой стиль в одежде .....</b>	<b>102</b>
Основные требования к деловому костюму .....	103
Рекомендации и недопустимые ошибки .....	104
<b>Элементы делового костюма мужчин и женщин .....</b>	<b>108</b>
Мужской деловой костюм .....	109
Мужская сорочка .....	115
Женский деловой костюм .....	121
Платье-костюм .....	124

Блузки, топы, твинсеты .....	125
Юбки .....	126
Брюки .....	127
Аксессуары .....	128
Парфюмерия .....	151
Основные вокальные характеристики речи .....	154
<b>Глава 3. Организация различных деловых мероприятий и правила поведения на них .....</b>	<b>157</b>
<b>Организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения деловых бесед и переговоров .....</b>	<b>158</b>
Подготовка плана переговоров .....	159
Место проведения .....	160
Время проведения .....	161
Список участников .....	162
Подготовка повестки дня .....	163
Подготовка программы пребывания .....	164
Подготовка помещения .....	166
Встреча и размещение участников .....	170
<b>Приемы без рассадки за столом .....</b>	<b>173</b>
Виды приемов .....	173
Приглашение на прием и ответ на приглашение .....	176
Подготовка помещения для проведения приемов .....	179
Правила поведения на приемах .....	180
Одежда для приемов .....	187
<b>Деловой обед .....</b>	<b>196</b>
Общие правила подготовки и проведения делового обеда .....	197
Особенности делового обеда .....	200
Правила поведения во время делового обеда .....	203
<b>Глава 4. Национальные особенности делового общения .....</b>	<b>219</b>
<b>Культурные различия участников международных переговоров .....</b>	<b>220</b>
<b>Национальные стили ведения переговоров .....</b>	<b>224</b>

Великобритания .....	224
Германия .....	231
Италия .....	237
Франция .....	241
Испания .....	248
Швеция .....	253
Норвегия .....	256
Дания .....	259
Финляндия .....	264
США .....	267
Страны Ближнего Востока и Северной Африки .....	274
Япония .....	281
Китай .....	290
Южная Корея .....	296
Индия .....	300
<b>Заключение .....</b>	<b>305</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>307</b>
Приложение № 1 .....	307
Приложение № 2 .....	310
Приложение № 3 .....	310
Приложение № 4 .....	313
Приложение № 5 .....	314
Приложение № 6 .....	328
Приложение № 7 .....	334
Приложение № 8 .....	370
Приложение № 9 .....	372
Приложение № 10 .....	374
<b>Благодарности .....</b>	<b>376</b>
<b>Библиография .....</b>	<b>378</b>