

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ АВТОРА	3
ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ. НЕМНОГО ОБ ЭТИКЕТЕ	4
Из истории этикета России	7
ГЛАВА 1. ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	10
1.1. Разрешите представиться... или Правила представления и знакомства	10
1.2. «Добрый день, или здрасте...», или Этикет приветствий	15
1.3. О чем расскажут ваши жесты, или Невербальные формы общения	22
1.4. Визитная карточка — ваше стратегическое оружие.....	28
1.5. «Алло, а это кто?», или Особенности ведения деловых телефонных переговоров.....	34
1.6. «Что написано пером — не вырубишь топором», или Правила ведения деловой переписки	40
1.7. «E-mail — не воробей, вылетит — не поймаешь», или Правила электронной переписки (Сетикет)	55
1.8. Переговоры — штука тонкая, или Этикет деловых переговоров	58
1.9. Главное, чтобы костюмчик сидел, или Формирование габитарного имиджа делового человека	72
1.10. «Гостю почет — хозяину честь», или Правила проведения официальных мероприятий	88
1.11 «Быть можно дельным человеком и думать о красе ногтей», или Как правильно одеться на официальные мероприятия	106
1.12«Дорог не подарок, а внимание», или Подарки деловым партнерам.....	112
ГЛАВА 2. БИЗНЕС-ЭТИКЕТ РАЗНЫХ СТРАН	115
2.1. АЗИЯ	116
2.1.1. Гонконг	116
2.1.2. Индия.....	120
2.1.3. Казахстан	130
2.1.4. Китай	137
2.1.5. Объединенные	

2.1.6. Турция.....	161
2.1.7. Япония	169
2.2. ЕВРОПА	181
2.2.1. Англия.....	181
2.2.2. Германия.....	189
2.2.3. Испания	196
2.2.4. Италия.....	206
2.2.5. Норвегия.....	215
2.2.6. Польша.....	221
2.2.7. Франция.....	228
2.2.8. Финляндия.....	235
2.2.9. Швейцария	244
2.2.10. Швеция	249
2.3. СЕВЕРНАЯ АМЕРИКА.....	256
2.3.1. Соединенные Штаты Америки.....	256
2.3.2. Мексика	263
2.4. ЮЖНАЯ АМЕРИКА	270
2.4.1 Аргентина	270
2.4.2. Бразилия.....	278
ПРИЛОЖЕНИЯ	286
Приложение 1	
О визитных карточках	286
Приложения 2	
Языковые модели деловой письменной речи.....	287
Языковые формулы, выражающие мотивы создания документа.....	287
Языковые формулы, выражающие причины создания документа	287
Языковые формулы, выражающие цель создания документа.....	288
Приложение 3	
Примерные формы документов.....	288
Приложение 4	
История сервировки стола	295
Приложение 5	
Японские имена и японские фамилии	297
Древние имена и фамилии	297
Современные имена и фамилии	299
Приложение 6	
Культура питья сакэ.....	299
Приложение 7	
Чай в Англии. Наши дни.....	300
Приложение 8	
Как пить текилу?	

Математика.....	303
Приложение 10	
Таблицы для перевода единиц мер и весов.....	305
Приложение 11	
Справочная информация по странам.....	307
Приложение 12	
Разница во времени между Москвой и странами мира..	314
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	315
ИЛЛЮСТРАЦИИ.....	316