

Spis treści:

Wstęp	5
I. Pierwszy kontakt	6
Rozdział 1. Wygląd zewnętrzny	7
Strój odpowiedni do sytuacji	8
Higiena osobista	14
Ozdabianie ciała (biżuteria, makijaż, tatuaż)	19
Mowa ciała, gestykulacja, tembr i natężenie głosu	21
Rozdział 2. Witanie i przedstawianie się	27
Witanie się	28
Witanie się z klientem	32
Przedstawianie się	34
Rozdział 3. Wizytówka	39
Wygląd wizytówki	39
Jak wręczać wizytówkę?	43
Rozdział 4. Rozmowa przez telefon	46
Przyjmowanie zamówień	49
Składanie ofert	51
Zasady korzystania z telefonów oraz innych urządzeń służbowych	54
Rozdział 5. Korespondencja służbowa	55
Listy tradycyjne: urzędowe i służbowe	57
Zwroty grzecznościowe	62
List elektroniczny (e-mail)	65
Najczęściej popełniane błędy	67
Rozdział 6. Rozmowa kwalifikacyjna	69
Jak zachować się podczas rozmowy kwalifikacyjnej?	73
Jak prowadzić rekrutację?	78

II. Relacje międzyludzkie	82
Rozdział 7. Szef – podwładny	83
W dużej firmie	85
W małym rodzinnym zakładzie	87
Jak rozmawiać o podwyżce lub awansie?	89
Rozdział 8. Klient – usługodawca	92
Przyjmowanie napiwków	95
Oferowanie dodatkowych usług	97
Sporne sytuacje	98
Praca w domu klienta	100
Rozdział 9. W gronie współpracowników	103
Zacieśnianie stosunków	106
Dzielenie się obowiązkami, zastępstwa, rewanż za przysługę	109
Życie towarzyskie w pracy	111
Rozdział 10. Asertywność	115
Jak grzecznie postawić granice szefowi?	116
Jak grzecznie upomnieć niezdyscyplinowanego pracownika?	119
Jak grzecznie postawić granice koledze w pracy?	120
Jak rozmawiać z roszczeniowym klientem?	123
Rozdział 11. Jak się bronić przed agresją w pracy?	126
Mobbing	127
Molestowanie	130
Rozdział 12. Odejście z pracy	134
Jak złożyć rezygnację z pracy?	134
Jak przyjąć zwolnienie z pracy?	138
Jak powiadomić klientów o swoim odejściu?	140
Jak rozstać się w zgodzie z podwładnym?	141