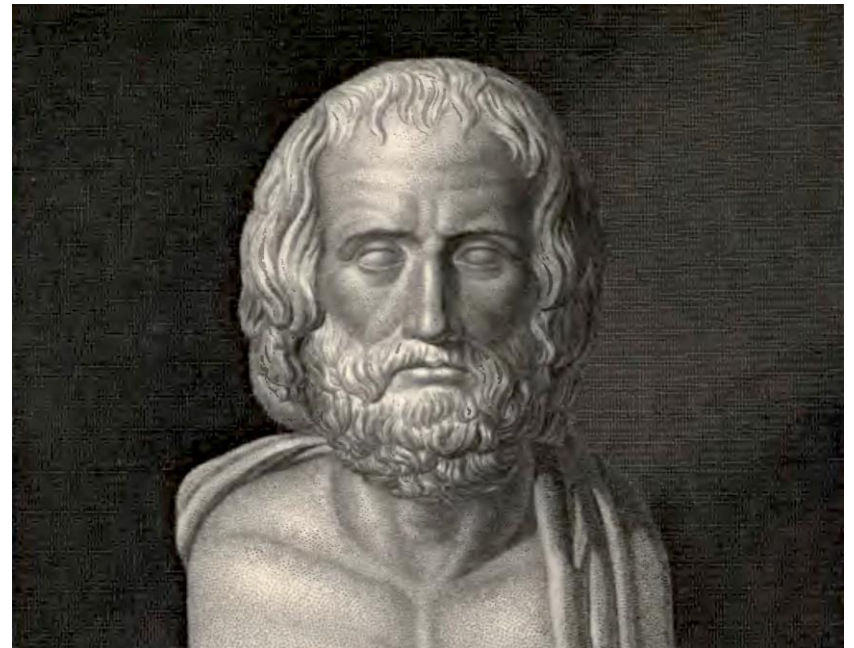




ETYKIETA BIZNESOWA W PIGUŁCE

„W uprzejmości jest wdzięk i korzyść.”

Eurypides



PODSTAWOWE ZASADY ETYKIETY

Uprzejmość

W mowie i rozmowie

W tonie rozmowy

W uważnym słuchaniu

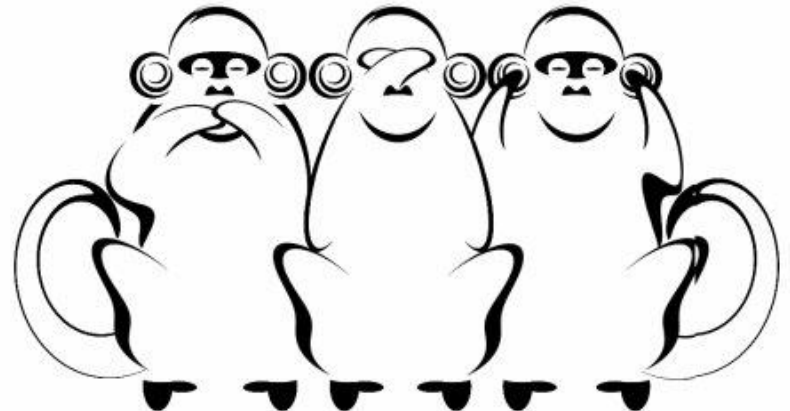
W gestach i mowie ciała

Szacunek wobec

bliskich, współpracowników
ale też zupełnie obcych
osób...

Punktualność to oznaka
szacunku wobec innych. Nie
przychodzimy za późno ale i
za wcześnie...

Dyskrecja: "Nie szukaj i nie
wytykaj błędnych czynów i
słów innych ludzi"



ETYKIETA MANEGERA CZYLI JAK WZBUDZIĆ ZAUFANIE DO SIEBIE I DO REPREZENTOWANEJ FIRMY

- Umiejętność wywarcia pierwszego wrażenia i znajomość form towarzyskich w relacjach biznesowych i oficjalnych
- Poszanowanie zasad hierarchii służbowej
- Schludny wygląd i strój odpowiedni do okazji
- Znajomość kultury stołu



*„Naturalność to bardzo trudna
do utrzymania poza.”*

Oskar Wilde



KOMUNIKACJA



**Przekazywanie i odbieranie,
świadome i nieświadome,
informacji w bezpośrednim
kontakcie z drugą osobą lub
za pomocą przekazników...**

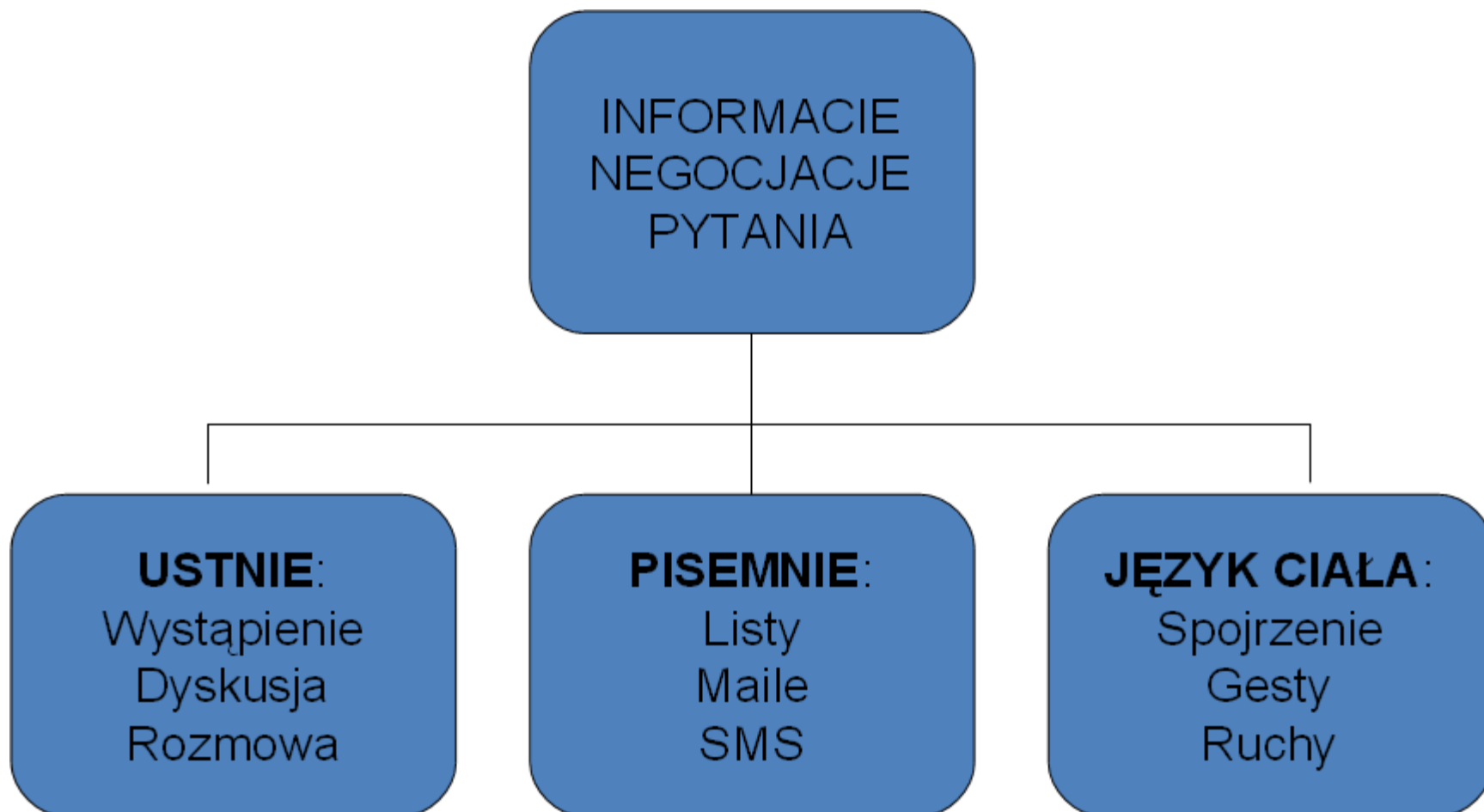
Nadawca i odbiorca
Komunikat
Kontekst
Kanał komunikacyjny
Szumy informacyjne
Kodowanie
Dekodowanie
Informacja zwrotna

FEEDBACK



- Werbalna i wizualna reakcja na komunikat
 - Potwierdzenie otrzymania i zrozumienia informacji
 - Motywuje, poprawia dokładność i efektywność komunikacji
 - Bądź użyteczny
 - Bądź konstruktywny
 - Bądź precyzyjny
 - Bądź uprzejmy
 - Bądź wydajny
- To nie atak personalny
ale próba usprawnienia
działalności organizacji**
- Metoda kanapki

KOMUNIKACJA WERBALNA I POZAWERBALNA



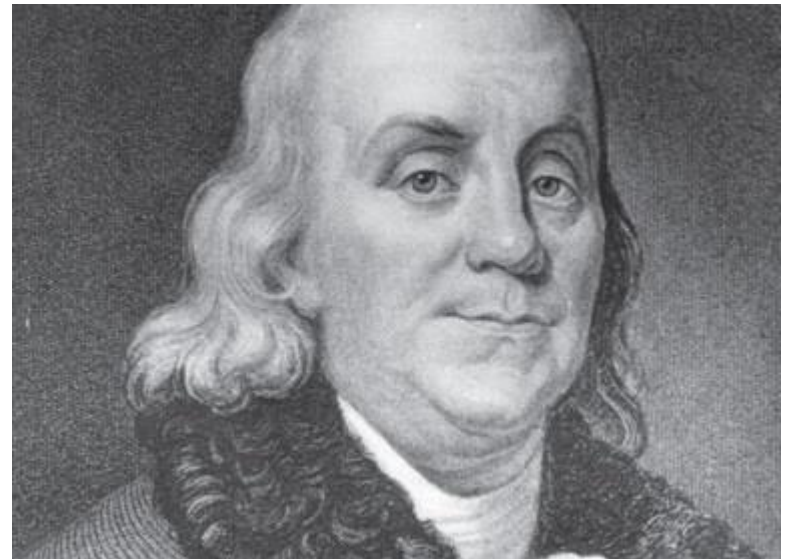
PIERWSZE WRAŻENIE

Można zrobić tylko raz
w ciągu pierwszych 10 sekund



*„The handshake of the host
affects the taste of the roast.”*

Benjamin Franklin



ZASADA STARSZEŃSTWA

- Wywodzi się z szacunku dla osób starszych
- W relacjach formalnych nie jest związana z wiekiem
- Wyższa ranga lub stanowisko
- Długość sprawowania funkcji lub stanowiska
- Goście przed gospodarzami
- Kobiety przed mężczyznami



ZASADA PIERWSZEŃSTWA PRAWEJ RĘKI

- Podczas rozmów w cztery oczy gość siedzi po prawej stronie gospodarza
- Podczas posiłków honorowe miejsce jest po prawej stronie gospodarza / gospodyni
- Osoba po prawej stronie ma pierwszeństwo przed osobą po lewej stronie
- Podczas posiłku Gospodarz najpierw rozmawia z osobą z prawej strony a następnie z osobą z lewej...



W RELACJACH OFICJALNYCH

JAK (SIĘ) PRZEDSTAWIAĆ?

Młodsze(r)go rangą –
Starszemu rangą lub
przełożonemu

- **Gospodarz przedstawia gościowi / szefowi delegacji swoich współpracowników**
- Osobę publiczną audytorium
- Przedstawieniu towarzyszy zwykle uścisk dłoni...



JAK PODAWAĆ DŁOŃ?

- Przełożony lub starszy rangą do podwładnego lub niższego rangą
- Gospodarz do gości
- Dłoń wyciągnięta na powitanie powinna być czysta, sucha i ciepła
- Podajemy całą dłoń
- Dłoń podajemy na stojąco!

BILETY WIZYTOWE

NICOLAS SARKOZY
Président de la République Française

Prof. Adam Daniel Rotfeld
Minister Spraw Zagranicznych
Rzeczypospolitej Polskiej

Radosław Sikorski
Minister Spraw Zagranicznych
Rzeczypospolitej Polskiej

RICCARDO GUARIGLIA
Ambassador of Italy

GERARDO MANUEL BIRITOS
Ambassador of the Argentine Republic



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

EMBASSY OF ITALY
Plac Dąbrowskiego, 6
00055 Warsaw - Poland

Tel. +48 228263471 (ext. 205/214)
Fax +48 228284203
e-mail: riccardo.guariglia@esteri.it

Brukselska, 9
03-973 Warsaw, Poland

Tel.: (4822) 617 6028/29
Fax: (4822) 617 7162

emba.epolo@home.pl

Bénédict de Cerjat
Ambasador Szwajcarii w Polsce



Paweł Grotowski
Radca Ministra

Ministerstwo Spraw Zagranicznych
al. J. Ch. Szucha 23
00-580 Warszawa

tel.: (+48 22) 523 78 66
tel. kom.: (+48) 728 850 106
pawel.grotowski@msz.gov.pl



**EMBASSY OF THE KINGDOM
OF
BELGIUM**

Guido Grauwels
Counsellor and Consul

Ul. Senatorska 34 • 00-095 Warsaw, Poland
Phone n° +48 22 551 2805 • Fax +48 22 551 2888
guido.grauwels@diplobel.fed.be



Kabalan Frangieh
First Secretary

Embassy of Lebanon
1b, Starościńska str. Apt. 10/11
02-516 Warsaw, Poland
e-mail: kabalan@gmail.com

tel.: 022 844 50 65
fax: 022 646 00 30

„Prostota jest szczytem wyrafinowania.”

Leonardo da Vinci



DRESS CODE

zbiór zasad, dotyczących odpowiedniego dopasowania ubioru do okazji



- Lepiej ubrać się bardziej elegancko niż mniej...
- Mniej znaczy więcej, czyli tylko jeden element wzorzysty
- Zasada kontrastu
- Czarne dodatki zawsze pasują...

ODPOWIEDNI STRÓJ DO PRACY

BUSINESS CASUAL

(codzienny)

Schludny wygląd

Koszula/polo/bluzka/top

Sportowa

marynarka/pullower

Wełniane lub bawełniane
spodnie

Spódnica przed kolano

Sukienka koktailowa

bez dekoltu

Skarpety/rajstopy

Skórzane buty

BUSINESS SUIT

(strój spacerowy)

Koszula/bluzka na guziki
tylko z długim rękawem

Wełniany garnitur

Garsonka / spodnium

Krawat lub mucha

Długie skarpety

Rajstopy lub pończochy

Klasyczne półbuty męskie

Buty damskie z zakrytymi
palcami i piętami

Skórzane dodatki

DARK SUIT (STRÓJ WIZYTOWY)

DLA MĘŻCZYZNY

Biała koszula

Wskazane spinki do mankietów

Ciemny garnitur, najlepiej
granatowy lub ciemno-szary

Dwurzędowy jest bardziej
formalny niż jednorzędowy

Krawat w stonowanym kolorze

Czarne dłuższe skarpety

Czarne klasyczne półbuty typu
oxford

DLA KOBIETY

Jasna bluzka / top

Ciemna garsonka

Kryjące rajstopy/pończochy

Buty na wysokim obcasie

Skromna biżuteria



BUSINESS SUIT



DARK SUIT



NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY W **MĘSKIM** UBIORZE I JAK JE NAPRAWIĆ

Źle

Brązowe buty do garnituru
wizytowego

Skarpety kolorowe i krótkie
Koszule z krótkim rękawem

Marynarka rozpięta stojąc
lub zapięta siedząc

Krawat nazbyt ściśło
zawiązany

albo za krótki

Wiele kolorów i wzorów

Dobrze

No brown after six

Czarne buty

Skarpety długie i czarne

Koszule z długim rękawem

Marynarka zapięta na jeden
górny lub środkowy guzik

Krawat samodzielnie
zawiązany i sięgający paska

Kolory stonowane,
materiały gładkie

NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY W **DAMSKIM** UBIORZE I JAK JE NAPRAWIĆ

Źle

Bardzo wysokie obcasy

Błyszczące elementy

Gołe nogi

Krótkie sukienki

I sukienki na ramiączka

Przezroczyste materiały

Widoczna bielizna

Nasycone mocne kolory

Bizuteria wakacyjna oraz

bizuteria w dużych ilościach

Dobrze

Obcasy dopasowane do sylwetki i stroju max 8 cm

Szpilki nielakierowane

Rajstopy lub pończochy

Spódnica do kolana

Okulary przeciwsłoneczne
tylko do zmroku

Kapelusze i rękawiczki
dozwolone pod dachem

Skromne ozdoby i biżuteria

*„Zaprosić kogoś – znaczy mieć na
względzie jego szczęście przez cały
czas, gdy jest pod naszym dachem.”*

Anthelme Brillat-Savarin



WSPÓLNE POSIŁKI I ICH ROLA

- Nie tylko zaspokajają nasze potrzeby życiowe
- Umacniają więzi rodzinne i społeczne
- Wymagają stosowania się do dobrych obyczajów przy stole
- Budują kulturę stołu
- Rozwijają naszą wiedzę kulinarną
- Obiady rodzinne
- Wyjścia do restauracji
- Spotkania z przyjaciółmi
- Przyjęcia jubileuszowe, okazjonalne, oficjalne



PRZYJĘCIA I ICH RODZAJE



Ambasador Nadzwyczajny i Pełnomocny
Chińskiej Republiki Ludowej w Polsce
YUAN GUISEN wraz z małżonką YANG HONG
mają zaszczyt zaprosić

Pana Pawła Grotowskiego z żoną towarzyszącą
na przyjęcie w dniu 03 kwietnia 2006 r. o godz. 18:00
w Ambasadzie ChRL, przy ul. Bonifraterskiej 1 w Warszawie

P.m. R.S.V.P.
tel. (022) 831-38-36

- Lampka wina
- Przyjęcie koktajlowe
- Przyjęcie bufetowe
- Przyjęcie zasiadane
- Śniadania
- Obiady
- Zaproszenia
- PM, RSVP, regrets only
- Menu
- Godziny przyjęcia
- Rozmowa

ZASADY UDZIAŁU W PRZYJĘCIACH



- Potwierdzenie przybycia
- Punktualność
- Odpowiedni strój
- Przedstawienie się
- Small Talk
- Rozmowa przy stole
- Jedzenie i picie
- Wstawanie od stołu
- Zakończenie przyjęcia

*„Wino to cudotwórca, bowiem rozwiązuje
języki i uwalnia niezwykle historie”.*

Homer



CZYM JEST WINO?

Napój alkoholowy,
będący efektem naturalnej
fermentacji winogron

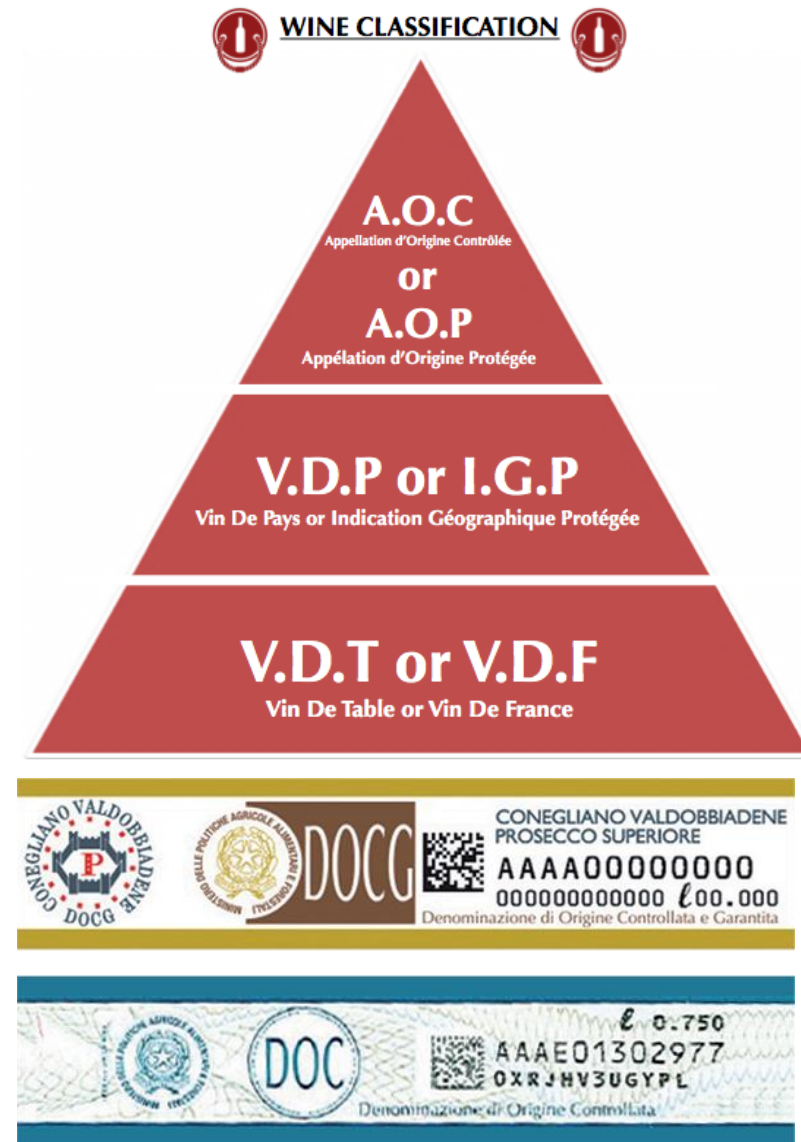
Wino towarzyszy człowiekowi
od 8000 lat. Najstarsze
świadcstwa w postaci amfor
zwanych kwewri pochodzą z
terenu obecnej Gruzji

Wino odgrywało istotną rolę
w wielu kulturach,
cywilizacjach i religiach



APELACJA WINA

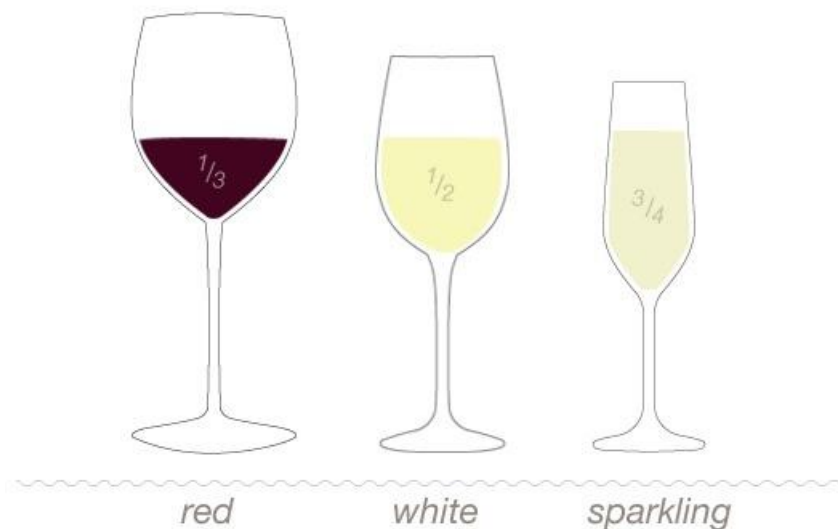
- Prawnie ustalone dla danego regionu zasady pochodzenia i wytwarzania wina. Apelacja nie zawsze świadczy o jakości, ale dzięki niej wiemy, jak i z czego powstało dane wino
- We Francji AOC i AOP, w Hiszpani DO/DOC, we Włoszech DOC/DOCG



SERWOWANIE WINA

- Wina musujące 8 - 10 C
- Wina białe młode 10 – 12 C
- Wina białe starzone 12-14 C
- Wina czerwone lekkie oraz młode 14 -16 C
- Wina czerwone, starzone w beczce i taniczne 16 – 18 C
- Wina słodkie 14 – 18 C
- Wina wzmacniane 14 – 18 C
- Wino otwieramy przy gościu, który zamawia wino, chyba że jest to zorganizowane przyjęcie na więcej osób...

→ GLASS FILL LEVELS BY WINE TYPE



FAUX PAS PRZY STOLE CZYLI JAK NIE DAĆ PLAMY...

- Tłoczenie się i jedzenie przy stole bufetowym
- Nakładanie zbyt dużo na talerz
- Nalewanie zbyt dużo do kieliszka i namawianie do picia
- Mówienie z pełnymi ustami
- Krytykowanie kuchni, gospodarza lub innych gości
- Jedzenie i picie w nadmiernych ilościach
- Wstawanie od stołu przed zakończeniem posiłku
- Używanie kosmetyków przy stole
- Używanie telefonów komórkowych przy stole



Dziękuję Państwu za uwagę



Paweł Grotowski



universal-training@wp.pl
FB – Etykieta i Protokół Dyplomatyczny
www.universaltraining.pl

