

СОДЕРЖАНИЕ:

Об авторе	8
Об особенностях российского этикета	9
Вступление	11
РАЗДЕЛ 1. МИССИЯ ЭТИКЕТА	13
Суть и принципы этикета	14
Виды этикета	20
Из истории этикета	22
РАЗДЕЛ 2. СВОД ОБЩИХ ПРАВИЛ	26
§ 1. В общественных местах	27
На улице	28
В транспорте	35
В автомобиле	36
Двери	38
На лестнице	40
В лифте	42
В ресторане и кафе	43
В театре	50
В храме	53
В поездках	54
За границей	59
§ 2. Правила представления и знакомства	61
Вектор уважения при приветствиях и знакомствах	61
Рукопожатия	63
Представление группами	68
§ 3. Виды официальных и неофициальных приемов	70
Приглашения на официальное мероприятие	71
Виды приемов	72
I. «Бокал шампанского» (73). II. «Официальный завтрак» (73). III. «Чай» (74). IV. Журфикс (74). V. Фуршет (75). VI. Обед-буфет (76). VII. «Официальный обед» (77). VIII. «Официальный ужин» (77). Загородные приемы (7)	

§ 4. Понятие dress-code, или Уместный костюм	79
Мода и логика одежды: удобный гардероб	80
Классическое направление (81), романтический стиль (82), повседневное направление (83)	
Отметки dress-code в приглашениях	86
White Tie	88
Black Tie	92
Black Tie Invited	97
Black Tie Optional	98
Informal	99
§ 5. Расположение гостей за праздничным столом	101
I. Общие принципы (102). II. За прямоугольными столом (104). III. За круглым столом (105). IV. За П-образным столом (107)	
§ 6. В гостях и на приемах	109
§ 7. Светские беседы. Телефонные разговоры	115
На старте общения	115
Во время общения	116
Светские телефонные разговоры	124
§ 8. За обеденным столом	126
Общие правила поведения за столом	126
О блюдах: что и как едят	137
I. Мясные блюда (137). II. Морепродукты (138). III. Другие блюда (139). IV. Специи (141). V. Овощи (141). VI. Фрукты (141). VII. Десерты (142)	
«Сырная тарелка»	143
I. Классификация сыров (144). II. Шесть вкусов сыра (146). III. Организация «сырной тарелки» (147)	
Спиртные напитки –	
здоровое удовольствие праздника	148
I. Аперитивы (149). II. К первым горячим блюдам (149).	

III. К мясу и дичи (150). IV. К рыбе и морепродуктам,
к белому мясу птицы (150). V. К десертам (150).
VI. К фруктам (150). VII. К кофе и чаю (150).
VIII. В курительных комнатах (151)

Сервировка и приборы

154

I. Скатерть (154). II. Салфетки (154). III. Тарелочка
хлебная (155). IV. Тарелки (155). V. Приборы для
правой руки (155). VI. Приборы для левой руки (156).
VII. Приборы десертные (156). VIII. Посуда
для напитков (стеклянная, хрустальная) (157)

§ 9. Подарки

163

Три правила хорошего подарка

164

Деньги или подарок?

167

О свадебных подарках

168

Об отказе от подарка

169

§ 10. Утерянные ритуалы:

свадьбы, рождения, похороны

170

РАЗДЕЛ 3. БИЗНЕС-ЭТИКЕТ

192

§ 1. «Имидж делового человека» – заблуждения и реальность

193

§ 2. Особенности делового взаимодействия

202

Деловые приветствия – персональные и в группах

203

Двери в кабинеты и офисы – стучать или нет

205

§ 3. Визитные карточки

206

§ 4. Деловые мероприятия и приемы

210

Время, повод и приглашение –
признаки официальных мероприятий

211

Новые форматы: «встреча без галстуков»,
«рабочий завтрак»

212

Презентация: 10 правил организации

214

Конференция	215
Круглый стол	215
Виды приемов, сопровождающих деловые мероприятия	216
I. «Кофе-брейк» (216). II. Ланч (217).	
III. «Коктейль» (219). IV. Загородные приемы типа «Боуль», «Барбекю», «Пикник» (220)	
§ 5. Деловые встречи и переговоры	221
12 требований делового этикета к проведению деловых встреч	221
Командно-президентское расположение за столом переговоров	223
Переговорный процесс – конфликт интересов	224
Техники эффективного ведения переговоров	226
§ 6. Культура речи.	
Публичные выступления	227
Требования к правильной речи	227
Голос: тембр, артикуляция, дыхание	229
Публичные выступления	230
Техники для снижения волнения перед выступлением	231
Правильное дыхание	232
Секреты публичного выступления	233
§ 7. Правила делового телефонного общения	234
§ 8. Деловая переписка	237
Требования служебного этикета к деловому посланию	237
Переписка с зарубежными партнерами	238
Электронные письма	240

§ 9. Деловые подарки партнерам и гостям	241
§ 10. Требования этикета к деловой одежде женщин и мужчин	247
Время проведения события	248
Отметки дресс-кода по времени для мужчин и женщин	250
Требования бизнес-этикета к одежде женщин	254
День — рабочие будни	254
День — формальные события	257
Переходное время	258
Вечер — формальные события	259
Правила вечернего Black Tie	259
Требования бизнес-этикета к одежде мужчин	261
День — рабочие будни	261
День — формальные события	263
Дневной Black Tie	263
Переходное время	264
Вечер — формальные события	266
Правила «чистого» Black Tie	266
О правильной посадке мужского костюма	269
I. Пиджак (269). II. Брюки (270). III. Сорочки (271).	
IV. Жилет (272)	
О мужской обуви	272
Ботинки со шнуровкой: Оксфорд (272),	
Дерби («седло»), Броги («инспекторы») (273);	
Туфли без шнуровки: Лоферы (274), Пенни (275),	
Тасселы (275), Мокасины (275), Яхтенные туфли (276),	
Слипоны (276); Ботинки с пряжками — Монки (276);	
Сандалии, Сапоги, Дизайнерская обувь, Гудиер (277)	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	281
БЛАГОДАРНОСТИ	282