

LADISLAV ŠPAČEK
**BYZNYS ETIKETA
A KOMUNIKACE**

**Jak být úspěšným manažerem, politikem,
realitním makléřem, finančním poradcem,
úředníkem veřejné správy**

Text © Ladislav Špaček, 2013, 2021
All rights reserved
Photo © Nadežda Ťavodová, 2013, 2021
Cover Photo © Robert Tichý, 2021
ISBN 978-80-242-7366-2

EUROMEDIA GROUP

OBSAH

BYZNYS ETIKETA

ÚVODEM	8
ETIKETA V PROMĚNÁCH ČASU	12
Etiketa je předpoklad úspěchu v profesi i osobním životě	12
Etiketa odráží vztahy mezi lidmi, proto se proměňuje	13
Jak se proměnila etiketa od doby klasika Jiřího Gutha-Jarkovského	13
Co se dnes mění a proč, co nám zůstalo z dřívějších tradic, co vymizelo	14
Moderní pojetí etikety – nesmí nás svazovat, ale osvobozovat	15
Slušnost je člověku vrozená, zdvořilosti se musíme učit	15
Co se změnilo v posledních deseti letech?	16
ETIKETA, PŘEDPOKLAD ÚSPĚCHU	17
Trochu historie	19
Hierarchie společenských úrovní	22
Představování	24
Podávání ruky	26
Líbání ruky a líbání na přivítanou	30
První dojem	31
Oslovování	31
Oslovování VIP	32
Kompletní protokolární hierarchie ústavních orgánů	33
Tituly v římskokatolické církvi	34
Tituly	36
Tykání	36
Vizitky	37
Pozvánky	39
Kdo může jít se mnou	43
Jak psát pozvánky	44
Dress code	45
SPOLEČENSKÉ AKCE	47
Recepce	47
Raut	51
Banket	52

Další typy společenských akcí	55
Bufet lunch	55
Číše vína	55
Garden party	55
Čaj o páté	56
Koktejl	56
Vernisáž, křest	56
Ples	56
SPOLEČENSKÉ PRACOVNÍ AKCE	58
Pracovní snídaně a brunch	58
Pracovní oběd (business lunch)	58
Pracovní večeře (business dinner)	60
V kavárně	62
Firemní večírek	63
Veletrh	66
Předávání cen	68
Firemní ples	69
PRACOVNÍ CESTY	73
Příklad univerzálního seznamu na cesty	73
Cestujeme vlakem	74
V letadle	75
V autě	77
FIRMA	79
Přijímací pohovor	79
Vystihneme firemní kulturu	79
Kancelář	81
První den na novém pracovišti	82
I šéf by měl být gentleman	82
Tykání a vykání	83
Ohleduplnost na pracovišti	84
Pracovní prostředí	85
Porady ve firmě	86
Minority	86
Loučíme se se zaměstnancem	90
Dárky a „pozornosti“	92
Krizové situace	94
SOUKROMÉ SPOLEČENSKÉ AKCE	95
Návštěva	95
Oslava narozenin	98
Dostihy, golf, jachta	98
ETIKETA ODÍVÁNÍ	103
Outfit	103

Pánské oblečení	105
Oblek	105
Košile, kravata a motýlek	108
Boty	111
Kapesníčky a kapesníky	112
Rukavice	113
Šle	113
Opasek	114
Batůžek	114
Stříbrné a zlaté doplňky	115
Slavnostní oblečení muže	115
Frak	116
Smoking	116
Stresemann	117
Žaket	117
Černý oblek	118
Plášť	118
Dámské oblečení	119
Šaty a sukně	119
Kostým, sako	120
Kalhoty	120
Halenky, blůzy, topy	121
Boty	121
Slavnostní oblečení ženy	122
Business dress	124
Šedý, nebo černý?	124
Dámský kostým	125
Doplňky	126
Dress code firmy a úřadu	129
Základní typy dress code	129
Vysoký byznys styl	130
Muži	130
Ženy	132
Byznys styl	133
Muži	133
Ženy	134
Byznys casual styl	135
Muži	135
Ženy	136
Casual styl	137
Muži	137
Ženy	137
Doplňky	138
Oblečení, které se neslučuje s byznys prostředím	139
STOLOVÁNÍ	140
Dobrá restaurace	140
Málo jídel na jídelním lístku	140
Malé porce	140
Kvalita obsluhy	141
Stolní inventář a prostředí	141
Nápaditost a originalita	141

Zasedací pořádek	142
Prostírání stolu	145
Talíře	145
Přibory	145
Sklenice	146
Výzdoba stolu	146
Servírování a obsluha	147
Pořadí chodů	148
Jak správně stolovat	148
Ubrousek	149
Pečivo	150
Plody moře	150
Polévky	153
Jak zacházíme s příborem	154
Orientální hůlky	157
Překládací příbor	158
Kosti na talíři	158
Sklenice	159
Moučníky	159
Sýry	160
Káva a čaj	160
Párátka	161
V restauraci	162
Přicházíme do restaurace	163
U stolu	164
Objednávání jídel	164
Degustace a dekantace	166
Průběh stolování	169
Vyrovnáváme účet	170
Konverzace u stolu	171
ETIKETA VŠEDNÍHO DNE	173
Chůze po ulici	173
Deštník	173
Schody	174
Kino, divadlo	174
Výtah	175
Toaleta	176
VERY IMPORTANT PERSON (VIP)	177
Jdeme do sídla VIP	177
Účast na státní večeři na Pražském hradě	177
Účast na recepci nebo večeři na ambasádě	179
VIP navštíví naši firmu (úřad)	179
Připravujeme návštěvu	179

Manuál pro organizační přípravu akce s účastí VIP	182
Významné jednání, konference, seminář s účastí VIP hostů	182
Slavnostní shromáždění při podpisu smluv, projevech, účast na recepci	185
Návštěva VIP v sídle firmy	186
Jednání delegací s návštěvou VIP	187
Podpisy smluv a významných dokumentů	188
Banket na počest VIP	190
Nejdříve se seznamujeme	191
Diplomatický protokol	192

BYZNYS KOMUNIKACE

KOMUNIKACE	196
Komunikační řetězec	196
Sdělení (message)	196
Komunikátor (emitent, resource)	197
Kodér (encoder)	197
Kanál (channel)	197
Dekodér (decoder)	197
Komunikant (receiver)	198
Šum (noise)	198
Zpětná vazba (feedback)	199
KOMUNIKACE V BYZNYSU A POLITICE	200
Úspěch v životě	200
Dojem a odbornost	201
Proč ztrácíme zákazníky	203
Změna sídla zákazníka: 3 %	203
Konkurenční nabídka: 5 %	203
Nižší ceny jinde: 9 %	203
Nevyřizování stížností a reklamací: 14 %	204
Nedostatek zájmu ze strany dodavatele: 68 %	205
Vztah s klientem se buduje komunikací	205
Paretovo pravidlo	208
Firemní kultura a firemní image	209
Základní potřeby klienta	211
První potřeba: být vítán	211
Druhá potřeba: být důležitý	211
Třetí potřeba: najít porozumění	212
FORMY BYZNYS KOMUNIKACE	213
Verbální komunikace	213
Osobní rozhovor	213
Formální rozhovor – přijetí	213
Formální rozhovor na neutrální půdě	214
Neformální rozhovor při společenské příležitosti	214

Pisemné formy úředního styku	214
SMS a e-mail	214
Obchodní korespondence firmy	218
Typy pro efektivní komunikaci	219
Nestěžujme si	219
Nešetřme chválou	219
Usmívejme se	220
Hovořme o tom, co zajímá druhého	220
Neříkejme nikdy „ne“	222
Šetřme důstojnost druhého	222
Pamatujme si jména	223
Pověry a mýty	224
Když nemluví, nekomunikují	224
Komunikují hlavně slovy	225
Záleží na tom, co říkám, ne na tom, jak to říkám	225

PŘEDPOKLADY ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE 226

Znalost adresáta	226
Screening partnera	226
Muž a žena	227
Důvěryhodnost	230
Srozumitelnost	231
Profesní mluva	232
Spisovný jazyk	233
Komunikační prostředí	234

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI 236

Pozorování	236
Naslouchání	237
Užití otázek	239

VYJEDNÁVÁNÍ 240

Praktické rady pro obchodní, politická a úřední jednání	240
Postupy, které nám přinesou prospěch	243
Vyjednávací styly	244
Komunikační styl agresivní	245
Komunikační styl nátlakový	245
Komunikační styl pasivní	245
Komunikační styl asertivní	246
Komunikační styl taktický	246
Komunikační styl kooperační	246
Komunikační styl kompromisní	246
Fáze vyjednávání	246
Příprava na jednání	247
Startovací pozice	248
Průzkum možností	248
Integrace	248
Dohoda	248
Implementace	248

Vlastní vyjednávání	248
Taktické manévry	249
Maskování cíle	249
Zainteresování protistráče	250
Naivka	250
Výměna tématu	250
Ješitnost	250
Bílý psík	251
Nečekaná omluva	251
Demonstrace síly	251
Varovná historka	251
Hra na soucit protistrany	252
Falešní kupci	252

SPOLEČENSKÁ KOMUNIKACE 253

Small talk	253
Veřejná vystoupení na společenských akcích	254
Proslovy a projevy	254
Čím kratší, tím lepší	255
Hovoříme vždy spatra	256
Neverbální nástroje	256
Jak bojovat s trémou	257

RÉTORIKA 259

Historie	259
Rétorické figury	260
Abstrakce	260
Kondenzace	260
Syntaktické, stylistické a lexikální rétorické figury	260
Defektní prvky projevů	262
Nezvládnuté větné konstrukce	262
Technika řeči	262
Spisovná výslovnost (ortoeapie)	264

PREZENTACE 267

Prezentace není PowerPoint	267
Příprava prezentace	268
Vlastní prezentace	270
Moderování	272

MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE 274

Televize – stále nejlivnější médium	274
Mediální systém v Česku	278

MANAŽER ČI POLITIK V MÉDIÍCH 281

Dvě profese manažera	281
Mediální komunikační řetězec	282
Mluvčí (komunikátor)	282
Zpráva (message)	283
Kanál (channel)	283
Divák, posluchač, čtenář (komunikant)	284
Strategie mediální komunikace	284
Pozitivní vystupování v médiích	285
Dokonalá příprava	285
Image a sebejistota	286
Tlumení rozporů	286
Sdělení pro tisk	287
Obsah a forma sdělení	288
Korektní vyjadřování	288
Tempo a frekvence komunikace	290
Věrohodnost a srozumitelnost	290
Komunikační manévry	292
Reakce na nečekanou otázku	292
Jak se vyhnout odpovědi	292

ODLIŠNOSTI ETIKETY A KOMUNIKACE VE SVĚTĚ 294

Německo	294
Anglosaský svět	298
Maďarsko	298
Jižní Evropa	299
Jihovýchovní Evropa	299
Turecko	300
Jižní Amerika	300
Východní Asie	300
Islámské státy	301

OBRAZOVÁ PŘÍLOHA

SNÍDANĚ A BRUNCH 306

PRACOVNÍ CESTY 309

OBLEČENÍ 312

DETAILY PÁNSKÉHO OBLEČENÍ 332

SLAVNOSTNÍ OBLEČENÍ 340

STOLOVÁNÍ 350

ETIKETA VŠEDNÍHO DNE 365

PODĚKOVÁNÍ 374

O AUTOROVI 375