

# Savoir vivre i etykieta dyplomatyczna w sądownictwie

## HARMONOGRAM

### MIEJSCE:

Wskazane przez Zamawiającego

### DATA:

Wskazana przez Zamawiającego

### CENY:

- 3400 zł brutto  
(wersja stacjonarna)

- 3800 zł brutto  
(wersja on-line)

\* w cenę wliczono 15 sztuk materiałów (druk, długopis, notatnik), każda kolejna sztuka

**6,5 zł brutto**

## **1. Normy postępowania i komunikacja w etykiecie**

- normy regulujące nasze postępowanie, ich miejsce w etykiecie,
- pierwsze wrażenie, a budowanie własnego wizerunku i wizerunku instytucji,
- zachowanie czy wygląd – co bardziej ważne w firmie?
- sposoby powitań i pożegnań w różnorodnych sytuacjach funkcjonowania w organizacji.

## **2. Etykieta towarzyska i biznesowa**

- powitania,
- precedencja,
- autoprezentacja,

- tytułowanie,
- podejmowanie klientów w biurze,
- bilety wizytowe,
- small talk.

### **3. Budowanie wizerunku profesjonalisty – dress code**

- charakterystyka ubiorów wg praktyki biznesowej i urzędniczej,
- kroje strojów i kolorystyka,
- dodatki jako ważny element kompozycji wizerunku (np. okulary, pióra, zegarki).

### **4. Etykieta telefoniczna**

- profesjonalne powitanie,
- przełączanie rozmów,
- przygotowanie przed rozmową,
- zdenerwowany rozmówca,
- telefon podczas spotkań i przyjęć,
- gafy,
- poczta głosowa i oddzwanianie,
- etykieta sms.

### **5. Korespondencja tradycyjna**

- struktura listu,
- papeteria,
- elementy pisane ręcznie,
- emblematy firmowe,
- doręczanie,
- wysyłanie prezentów i kwiatów.



PeDaGo  
Rynek Główny 28  
31-010 Kraków  
tel: 12 341 61 77  
fax: 12 341 61 76  
kom: 534 301 352  
biuro@pedago.pl  
www.pedago.pl

## 6. Netykieta – korespondencja elektroniczna

- struktura,
- czas odpowiedzi,
- oficjalna i nieoficjalna,
- załączniki,
- stopka.

## 7. Zasada pierwszeństwa i tytułowanie gości

- przedstawianie osób wg starszeństwa, płci i stanowiska,
- precedencja, czyli pierwszeństwo (organizacji, struktur państwowych i samorządowych),
- zasada pierwszeństwa przy stole, w samochodzie, w biurze, podczas rozmów,
- praktyka w posługiwaniu się wizytówkami,
- tytuły zawodowe, honorowe i naukowe służbowe w sytuacjach zawodowych.

## 8. Organizacja przyjęć i poczęstunków dla klientów, zaproszenia

- organizacja oficjalnych i nieoficjalnych bankietów przyjęć, obiadów,
- o czym pamiętać organizując poczęstunek dla gości organizacji?
- sposoby serwowania oraz znaczenie kolejności potraw,
- zaproszenia, sposoby redagowania i przesyłania (co oznacza R.S.V.P.).



PeDaGo  
Rynek Główny 28  
31-010 Kraków  
tel: 12 341 61 77  
fax: 12 341 61 76  
kom: 534 301 352  
biuro@pedago.pl  
www.pedago.pl

## 9. Etykieta stołu, upominki i prezenty między organizacjami

- rodzaje napojów – ich charakterystyka i użyteczność w sytuacjach biznesowych,
- komunikacja werbalna: rozmowy przy stole, przemowy i wygłaszanie toastów,
- kawa i herbata jako element wykorzystywany w budowaniu dobrych relacji,
- serwowanie napojów alkoholowych (wina, wina musujące, winiaki, whisky),
- sposoby podawania kawy i herbaty (użyteczne rady dla koneserów),
- prezenty – ich dobór i wręczanie naszym partnerom organizacyjnym i firmowym.

## 10. Podstawy protokołu dyplomatycznego



PeDaGo  
Rynek Główny 28  
31-010 Kraków  
tel: 12 341 61 77  
fax: 12 341 61 76  
kom: 534 301 352  
biuro@pedago.pl  
www.pedago.pl