

# Оглавление

---

---

Введение .....	3
Деловой этикет, его принципы .....	5
Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека .....	16
Этика делового контакта. Визитные карточки .....	39
Деловая переписка, использование записной книжки .....	49
Культура телефонных разговоров .....	57
Деловой протокол .....	66
Этика приемов и банкетов .....	84
Общение с коллегами, подчиненными, руководством .....	95
Ведение переговоров .....	130
Тесты .....	166
Вопросы для подготовки к экзамену .....	202
Список использованной литературы .....	204
Глоссарий .....	206