



LANGAS GROUP  
inspired to grow

# SAVOIR-VIVRE

## PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY I WYSTĄPIENIA OKOLICZNOŚCIOWE

**profesjonalizm w kontaktach  
biznesowych**

- Reguły zachowania obowiązujące w środowisku instytucji europejskich
- Precedencja – zasady pierwszeństwa w praktycznym ujęciu
- Reguła wzajemności – w jaki sposób ją stosować?
- Tytułatura w kontaktach służbowych
- Organizacja i obsługa wizyt oficjalnych i roboczych
- Reguły spotkań (zaproszenie, odebranie zaproszenia, potwierdzenie, informacja o miejscu spotkania, ustawienia stołów)
- W jaki sposób podejmować delegację z Unii Europejskiej?
- Obsługa VIP-ów na lotnisku, zasady zajmowania miejsc w samochodzie
- Powitanie – sztuka stosowania eleganckich form
- Przedstawianie się oraz innych osób podczas przyjęć
- Zajmowanie miejsc podczas przyjęć
- Podziękowania, toasty, przemowy, mowy okolicznościowe – zgodne z zasadami etykiety
- Wyjazd za granicę – jak się do niego przygotować?
- Menedżerowie i dyplomaci – etykieta wzajemnych relacji
- Retoryka w wystąpieniach okolicznościowych
- Etykieta w kontaktach z osobami reprezentującymi inne kultury
- Etykieta korespondencji dyplomatycznej
- Sytuacje kłopotliwe – jak ich unikać, jak sobie z nimi radzić?

**13 - 14  
grudnia 2010 r.**

**WARSZAWA**

**Eksperci:**

**Ludwik Plater-Zyberk  
Stanisław Łopuszański  
Miroslaw Oczkoś**



LANGAS GROUP  
Inspired to grow

# SAVOIR-VIVRE

## PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY

### WYSTĄPIENIA OKOLICZNOŚCIOWE

profesjonalizm w kontaktach biznesowych

#### Szanowni Państwo!

Udane relacje biznesowe zależą od umiejętności komunikacji, pewnego standardu postępowania, umiejętności wywierania wpływu oraz wielu innych składowych tzw. umiejętności miękkich, które decydują w dużej mierze o naszym sukcesie. Jak twierdził Baron Adolf von Knigge dobre maniere to nic innego, jak umiejętność postępowania z ludźmi. Biegłość w stosowaniu zasad savoir-vivre nie jest współcześnie szeroko praktykowana, mówi się wręcz o zaniżeniu pewnego poziomu. Stanowi to więc niszę, dzięki, której można wyprzedzić konkurencję w relacjach z kontrahentem, partnerem biznesowym, czy klientem. Choć stosowanie zasad etykiety jest często ignorowane, ze względu na jej „niewidoczny” charakter, zgrabnie używana niezwykle wzbogaca relacje. Jak pokazują wyniki badań ogląda, wygląd zewnętrzny, wysoka kultura osobista oraz swoboda w prowadzeniu konwersacji mogą decydować o pomyślności interesów.

#### Zapraszamy do udziału w szkoleniu, podczas którego dowiesz się:

- W jaki sposób ćwiczyć swoje zachowania, aby nabrać swobodny w kontaktach biznesowych?
- Jakie metody i sposoby są najskuteczniejsze, aby wywołać dobre wrażenie w kontaktach zawodowych?
- W jaki sposób prowadzić tzw. „small talk” również w sytuacjach, w których brakuje nam tematów do rozmów?
- Jak wykorzystywać w praktyce zasady protokołu dyplomatycznego?
- Jak przedstawiać siebie oraz innych, jak tytułować, składać gratulacje?
- Jak przygotować oficjalne spotkanie/uroczystość?
- W jaki sposób dobrać strój do odpowiedniej sytuacji?
- W jaki sposób prowadzić korespondencję zgodnie z zasadami etykiety, ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji elektronicznej?
- Jak elegancko wygłosić przemówienie/otworzyć oficjalne spotkanie?
- W jaki sposób radzić sobie w kłopotliwych sytuacjach?
- Jak postępować z osobami z innych kultur, aby nie popełnić gafy i wywrzeć pozytywne wrażenie?

#### Szkolenie jest adresowane do:

- Menedżerów, którzy uczestniczą w spotkaniach biznesowych;
  - Pracowników jednostek administracji publicznej i samorządów;
  - Osób które organizują spotkania z dyplomatami, kluczowymi klientami z zagranicy, przedstawicielami władz, samorządów;
- Wszystkich osób, które chciałyby posiadać niezbędną wiedzę z savoir vivre, etykiety i protokołu dyplomatycznego

Zachęcamy do zapoznania się ze szczegółową ofertą. W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt telefoniczny z zespołem Langas Group pod numerem telefonu (22) 696 80 20, lub za pomocą poczty elektronicznej: szkolenia@langas.pl

100%  
gwarancji  
satisfakcji

Z poważaniem,  
**Barbara Zielińska**  
Kierownik Projektu

#### HRABIA LUDWIK PLATER-ZYBERK

Trener i doradca biznesu. Ekspert w zakresie savoir – vivre. Posiada rekomendacje m.in. takich firm jak: General Motors, AICE, Fortis Bank, PBI, Kredyt Bank, BGŻ, PKO BP, PKO Services, TP S.A., Philips, Mercedes, TNT .

#### STANISŁAW ŁOPUSZAŃSKI



Posiada bogate doświadczenie z obszaru vivre oraz zasad protokołu dyplomatycznego, zebrane podczas pobytu na wielu placówkach dyplomatycznych oraz reprezentując Polskę na konferencjach dyplomatycznych i Sesjach Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych.

Specjalizuje się i wyklada etykiety w biznesie, savoir – vivre, protokół dyplomatyczny, prawo dyplomatyczne, historię dyplomacji; Prawnik, były dyplomata, pełnił m.in. rolę wicekonsula w Lille, uczestniczył w kilkudziesięciu negocjacjach międzynarodowych, przez kilkanaście lat pracował w MSZ. Pracował dla polskiej służby zagranicznej, wieloletni dyrektor – redaktor naczelny Centrum Prasowego w Polskiej Agencji Informacyjnej (PAI) Prowadził zajęcia m.in. dla: dziennikarzy na Studium Podyplomowym Marketingu na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych UW, dla Urzędu Służby Cywilnej, Ministerstwa Finansów, NBP, Wydawnictwa INFOR, PKO BP, Pioneer, Centertela, AmerBanku, Fortis Banku, Krajowej Izby Gospodarczo-Rehabilitacyjnej oraz wielu instytucji państwowych, samorządowych i firm.



#### MIREK OCZOŚ

Niesamowita postać na polskim rynku szkoleniowym, reżyser filmowy i telewizyjny. Specjalista Public Relations w zakresie pracy z głosem i autoprezentacji. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń medialnych dla polityków, biznesmenów, psychologów. Był dyrektorem zarządzającym jednej z większych warszawskich agencji reklamowych. Współpracownik Centrum Informacji Europejskiej przy Urzędzie Komitetu Integracji Europejskiej w Warszawie. Absolwent PWSFTviT w Łodzi oraz Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Wykładowca Warszawskiej Szkoły Filmowej, Uniwersytetu Łódzkiego oraz SGH w Warszawie. Autor książek: „Abecadło mówienia”, „Sztuka poprawnej wymowy, czyli o bełkotaniu i fałunieniu”. Współpracował z stacjami radiowymi: Radio Manhattan w Łodzi, Program 3 Polskiego Radia, Radio Kolor Warszawa, Radio Plus Warszawa

Aby zapewnić Cię, że Twoja decyzja o uczestnictwie w naszym szkoleniu, nie jest związana z ryzykiem, dajemy Ci 100% gwarancji satysfakcji. Jeżeli w ciągu 3 pierwszych godzin szkolenia uznasz, że nie spełnia ono Twoich oczekiwań, po prostu zwróć swój podręcznik i materiały w stanowisku obsługi klienta a dostaniesz całkowity zwrot kosztów. Nie masz absolutnie nic do stracenia a wiele do zyskania, więc podejmij decyzję już teraz. Prawdziwym ryzykiem jest brak działania. Zadzwoń lub wejdź na [www.langas.pl](http://www.langas.pl)



LANGAS GROUP  
Inspired to grow

# SAVOIR-VIVRE

## PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY

### WYSTĄPIENIA OKOLICZNOŚCIOWE

profesjonalizm w kontaktach biznesowych

#### PROGRAM SZKOLENIA

##### I DZIEŃ

##### „PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY”

###### PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY ORAZ ZASADY SAVOIR-VIVRE

- Reguły zachowania obowiązujące w środowisku instytucji europejskich
- Precedencja – zasady pierwszeństwa w praktycznym ujęciu
- Reguła wzajemności – w jaki sposób ją stosować?
- Tytułatura w kontaktach służbowych
- Wiek, płeć, status społeczny a hierarchia służbowa

###### ORGANIZACJA I OBSŁUGA WIZYT OFICJALNYCH I ROBOCZYCH

- W jaki sposób przygotować się do wizyty?
- Reguły spotkań (zaproszenie, odebranie zaproszenia, potwierdzenie, informacja o miejscu spotkania, ustawienia stołów)
- Jak przygotować agendy spotkań?
- W jaki sposób podejmować delegację z Unii Europejskiej?
- Powitanie i przedstawianie się
- Obsługa VIP-ów na lotnisku, zasady zajmowania miejsc w samochodzie
- Jak organizować plan/program wizyty dla małżonków?
- Reguły podziękowań i pożegnań

###### JAK SIĘ PRZYGOTOWAĆ DO UROCZYŚCÍ/PRZYJĘCIA?

- Przygotowania do przyjęcia
- Program przyjęcia
- Komponowanie ubioru: stroje galowe, koktajlowe i wieczorowe
- Przyjęcia na stojąco
- Przyjmowanie gości
- Powitanie – sztuka stosowania eleganckich form
- Przedstawianie się oraz innych osób podczas przyjęć
- Formy zachowań, zwrotów, sposoby postępowania wyznaczające poziom i elegancję
- Zajmowanie miejsc podczas przyjęć
- Podziękowania, toasty, przemowy, mowy okolicznościowe – zgodne z zasadami etykiety

###### BIZNESOWY SAVOIR VIVRE ZA GRANICĄ

- Wyjazd za granicę – jak się do niego przygotować?
- Menedżerowie i dyplomaci – etykieta wzajemnych relacji
- Etykieta w środkach transportu
- Jak się zachować w kontakcie z dyplomatami?
- Jakie są zasady przyjmowania gości z zagranicy?

###### ETYKIETA W KONTAKTACH Z OSOBAMI REPREZENTUJĄCYMI INNE KULTURY

- Kontakty zawodowe z osobami reprezentującymi kraje europejskie oraz USA
- Specyfikacja relacji z przedstawicielami krajów Bliskiego i Dalekiego Wschodu

###### ETYKIETA KORESPONDENCJI DYPLOMATYCZNEJ

- Aide memoire
- Memorandum
- Nota ogólna i zbiorowa
- Nota podpisana
- Nota werbalna

##### II dzień

##### „ZASADY SAVOIR VIVRE’U I WYSTĄPIEŃ OKOLICZNOŚCIOWYCH”

###### WIZERUNEK ZAWODOWY A ZASADY SAVOIR – VIVRE

- Co mówi nasza mowa ciała (mimika, ton głosu, oczy) podczas spotkań biznesowych lub spotkań oficjalnych?
- W jaki sposób dostosować swoje zachowanie do wybranej sytuacji biznesowej?
- W jaki sposób odbiera nas otoczenie?
- Garderoba służbowa, a wymogi i standardy korporacyjne
- Jak unikać najczęstszych błędów przy kompletowaniu odzieży do pracy?

###### KOMUNIKACJA ZGODNA Z REGUŁAMI ETYKIETY

- Powitania w biznesie budujące pierwsze wrażenie
- W jaki sposób przedstawiać siebie oraz innych?
- W jaki sposób zwracać się do rozmówcy oraz jak wykorzystywać zasady tytułowania w biznesie?
- Na czym polega ceremonia wymiany wizytówek?
- W jaki sposób elegancko prowadzić rozmowę telefoniczną?

###### ETYKIETA W MIEJSCU PRACY

- Jak odnosić się do przełożonych/współpracowników/podwładnych?
- Budowanie atmosfery w miejscu pracy
- W jaki sposób zwołać zebranie zespołu zgodnie z zasadami etykiety?
- W jaki sposób stosować formy grzecznościowe, aby były odbierane jako naturalny przejaw zachowania?

###### PRAKTYCZNE ZASTOSOWANIE SZTUKI SŁOWA W PROWADZENIU KONWERSACJI W BIZNESIE

- Język, styl i atmosfera rozmów/wypowiedzi
- Jak mówić, aby wzbudzić zainteresowanie?
- W jaki sposób rozpocząć rozmowę z nowo poznanym kontrahentem?
- Jak umiejętnie prowadzić rozmowę, small talk?
- Jak rozmawiać, kiedy brakuje nam tematów do rozmów?
- Niewskazane tematy konwersacji w biznesie

###### PREZENTACJE I RETORYKA W WYSTĄPIENIACH BIZNESOWYCH A ETYKIETA

- Jak przygotować się do wygłoszenia mowy okolicznościowej; treść i forma wystąpienia a sfera emocji (jak bronić się przed treścią)
- Wiarygodność osobista w prezentacji
- Jak elegancko rozpocząć swoje wystąpienie?
- W jaki sposób poprowadzić uwagę słuchaczy?
- Utrzymywanie równowagi pomiędzy stroną merytoryczną a wizualną prezentacji
- Efektywne posługiwanie się argumentami – stosowanie retoryki

###### SYTUACJE KŁOPOTLIWE – JAK ICH UNIKAĆ, JAK SOBIE Z NIMI RADZIĆ?



**Adres**  
Langas Group  
ul. Krakowskie Przedmieście 79  
00-079 Warszawa



www.langas.pl



langas@langas.pl



Tel.: (22) 696 80 20  
Fax.: (22) 826 85 05

## PMSL

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego  
i przesłanie na numer fax.: (22) 826 85 05

# SAVOIR VIVRE

## PROTOKÓŁ DYPLOMATYCZNY WYSTĄPIENIA OKOLCZNOŚCIOWE

13 – 14 grudnia 2010r.  
Warszawa, Hotel Marriott, Al. Jerozolimskie 65/79

wysyłając zgłoszenie  
wcześniej  
**oszczędzasz 200 PLN !**

cena do 9.12.2010 r. **1 670-PLN 1 670 PLN**

cena od 10.12.2010 r. **1 870 PLN**

Korzystam z programu promocyjnego (podaj symbol) .....  
(patrz „program promocyjny” poniżej)

### CENA ZAWIERA:

- uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby
  - materiały szkoleniowe, zaświadczenie ukończenia szkolenia
  - poczęstunek podczas przerwy
- \*cena nie zawiera noclegu*

### PROGRAM PROMOCYJNY (nie łączymy promocji)

**A. Nocleg gratis** przy zgłoszeniu 2 os. (dotyczy danego szkolenia, pok. 2 os. pomiędzy pierwszym a drugim dniem, w jednym z hoteli w Centrum Warszawy)

**B. Zgłoś 3 os. a udział czwartej będzie darmowy**

**DODATKOWE INFORMACJE:** tel.: (22) 696 80 23

**Aby skorzystać z programu należy wpisać wybrany symbol, powyżej ramki, we wskazanym miejscu**

### Sposób płatności

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie do organizatora zgłoszenia oraz dokonanie wpłaty w terminie 7 dni od daty otrzymania potwierdzenia zgłoszenia na konto Langas Group.

**Alior Bank S.A. Nr R-ku:** 91 2490 0005 0000 4500 9203 6414

**NIP:** 532-159-55-77

### Potwierdzenie zgłoszenia

Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego prześlemy Państwu potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu na adres e-mail podany w formularz na ok. 10 dni przed szkoleniem.

Firma

Adres

Imię i nazwisko (1)

Stanowisko

Imię i nazwisko (2)

Stanowisko

**Osoba do kontaktu** (przed szkoleniem otrzyma na adres e-mail informacje o szkoleniu: potwierdzenie, agendę oraz mapkę dojazdu na miejsce szkolenia)

Stanowisko

E-mail

Telefon/Fax

Tak, wyrażam zgodę na przesyłanie ofert drogą elektroniczną

### Faktura:

Oświadczamy, że jesteśmy płatnikami VAT nasz nr NIP: \_\_\_\_\_

Upoważniamy firmę Langas Group do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

Oświadczamy, że nie jesteśmy płatnikami VAT

W przypadku wycofania zgłoszenia w terminie późniejszym niż 14 dni przed szkoleniem, uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów w wysokości 50% wartości zamówienia. W przypadku wycofania zgłoszenia w terminie późniejszym niż 7 dni przed szkoleniem uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów w wysokości 100% wartości zamówienia. Odwołanie zgłoszenia musi być dokonane w formie pisemnej. Możliwe jest zgłoszenie zastępstwa uczestnika inną osobą. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ekspertów z przyczyn niezależnych od organizatora. Oświadczam iż zostałem(am) upoważniony przez firmę do podpisania formularza.

.....  
podpis

.....  
data i pieczęć