



## ÍNDICE

Prólogo	9
Introducción	11
Definiciones de ceremonial, etiqueta y protocolo	15
 PARTE I: CORTESÍA LABORAL	
Capítulo 1. La cortesía en la empresa	19
Capítulo 2. Buenos modales en los negocios	39
Capítulo 3. Comunicación en los negocios	45
Capítulo 4. Calidad de vida en el trabajo	54
Capítulo 5. La discreción	67
Capítulo 6. Escuchatoria y manejo de quejas	73
 PARTE II: CORTESÍA SOCIAL	
Capítulo 7. Reglas básicas de cortesía y buenos modales	89
Capítulo 8. El respeto en la familia	113
Capítulo 9. La amabilidad	125
Capítulo 10. Educación vial	132
Capítulo 11. Reglas de convivencia	140
Capítulo 12. La etiqueta del vino	179
Capítulo 13. La etiqueta del té	203
Capítulo 14. Los buenos modales con los amigos	210
 Bibliografía	223
Agradecimientos	225