Inhaltsverzeichnis

Einführung 17

Über dieses Buch 17
Wie Sie dieses Buch verwenden 18
Törichte Annahmen über den Leser 18
Wie dieses Buch aufgebaut ist 19
Teil I: Grundlagen des richtigen Benehmens 20
Teil II: Stilsicheres Auftreten in jeder Situation 20
Teil III: Etikette für Fortgeschrittene 20
Teil IV: Der Top-Ten-Teil 21
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden 21

Teil I
Grundlagen des richtigen Benehmens 23

Kapitel 1
Freiherr von Knigge und seine moderne Interpretation 25

Knigges Erbe 26
Wertschätzung im beruflichen Alltag 28
»Goldene Regeln« 29
Konkrete Situationen im Alltag 32
Kundenorientierung à la Knigge 32
Dress for Success 34
Humankapital 35
»When in Rome ...« 36
Spezielle Themen der Alltagsetikette 38
Die korrekte Begrüßung 38
Die korrekte Anrede 39
Der Handschlag 40
Wie ein Eindruck entsteht 41
Der erste Eindruck zählt 41
Der Schein trügt, oder nicht? 45
Der letzte Eindruck bleibt 46

Kapitel 2
Knigge jeden Tag 49

Vom Umgang mit Kollegen, Chefs und Mitarbeitern 49
»Was reden Sie da?« – vier Seiten einer Nachricht 50
Was Sie als Führungskraft richtig machen sollten 54
Der Alltag im Unternehmen 61
Professioneller Umgang mit Konflikten 74
Stile der Konfliktbewältigung 74
Mit fünf Sätzen erfolgreich argumentieren 77

Kapitel 3
Vom Umgang mit König Kunde 79

Was Ihr Kunde wirklich braucht 80
Maslows Grundaussagen 81
Maslow im Alltag 85
Achtung: Ihr Kunde naht 86
Die Terminvereinbarung 86
Ihre Vorbereitung auf den Kunden 89
Den Kunden empfangen und begleiten 91
Während des Termins 98
Spontaner Kundenbesuch 98
Die Visitenkarte 99
Was auf eine Visitenkarte (nicht) gehört 100
Der Umgang mit der Karte 100
Karten geben und nehmen 101
Small Talk – Last oder Lust? 102
Sichere und unsichere Themen für den Small Talk 103
Der Einstieg in den Small Talk 105
Elegant das Thema wechseln 106
Die Überleitung zum Business Talk 107

Teil II
Stilsicheres Auftreten in jeder Situation 109

Kapitel 4
Kleider machen Leute 111

Was heißt »richtige Kleidung«? 112
In der Unternehmensberatung 112
In der Werbeagentur 112
Als Ingenieur unterwegs 113
Dresscodes und ihre Anwendungsbereiche 114
Definition der Dresscodes 115
»Business« 115
»Business Casual« 128
»Casual« 129
Gesellschaftliche Dresscodes 131

Kapitel 5
Korrespondenz und Telefon 133

Briefe richtig schreiben 134
Adresse 134
Einen Brief beginnen 137
Einen Brief beenden 139
Der Inhalt 140
Alternativen zum Brief 144
Fax 144
E-Mail 145
SMS 149
Gut und richtig telefonieren 149

Kapitel 6
Mit Stil zum Geschäftsessen 153

Gast und Gastgeber 154
Zum Essen einladen 154
Der Weg in das Restaurant und zum Tisch 156
Korrektes Platzieren 157

»Ich möchte bestellen!« 160
Der Wein ist da 164
Das Essen beginnen und beenden 165
Die Rechnung begleichen 166
Der Abschied 167
Danke! 167
Gedeck, Besteck und Gläser 168
Wie ein Platz korrekt eingedeckt wird 168
Die Serviette 174
Die Gläser 175
Das richtige Getränk 176
Der Aperitif 177
Der richtige Wein zum richtigen Essen 178
Kaffee oder Tee? 179
Der Digestif 181
Das Menü genießen 181
Menüzusammenstellung 181
Brot und Butter 182
Vorspeisen 183
Hauptspeisen 185
Zum guten Schluss: Die Nachspeise 187

Teil III
Etikette für Fortgeschrittene 189

Kapitel 7
Veranstaltungen planen und durchführen 191

Gut organisiert ist halb gewonnen! 192
Checkliste zur Vorbereitung 192
Das Ziel der Veranstaltung 193
Thema der Veranstaltung 193
Termin 194
Location 194
Anzahl der Gäste und der Mitarbeiter 195
Catering 196
Das Rahmen-Programm 196
Ablaufplan 197

Einladung 198
Mitarbeiterbriefing 199
Der große Tag: Sie repräsentieren Ihr Unternehmen 200
Die Mitarbeiter sind fit 201
Die Mitarbeiter sind bestens präpariert 201
Die Gäste vom ersten bis zum letzten Moment wertschätzen 202
Eine Sammlung von Empfehlungen 204
Namensschilder 204
Sich zu einer Gruppe gesellen 205
Sich und andere bekannt machen 205
Alkoholgenuss 206
Die offizielle Begrüßung aller Gäste 206
Gäste, die nicht gehen wollen 207
Die Nachbetrachtung des Events 208

Kapitel 8
Business-Etikette im Ausland 211

Die Vereinigten Staaten von Amerika 212
Im Business 212
Privates Umfeld 213
Bei Tisch 214
Russland 214
Im Business 215
Privates Umfeld 216
Bei Tisch 217
China 217
Im Business 217
Privates Umfeld 218
Bei Tisch 219
Japan 221
Im Business 221
Privates Umfeld 222
Bei Tisch 223
Die arabische Welt 223
Im Business 223
Privates Umfeld 225
Bei Tisch 225

Großbritannien 226
Im Business 226
Privates Umfeld 227
Bei Tisch 227
Frankreich 228
Im Business 228
Privates Umfeld 229
Bei Tisch 229
Indien 230
Im Business 230
Privates Umfeld 231
Bei Tisch 231

Teil IV
Der Top-Ten-Teil 233

Kapitel 9
Zehn Hinweise für Berufseinsteiger 235

Bewerbertrainings 235
Die Bewerbung 236
Pünktlich zum ersten Gespräch 236
Small Talk 237
Geduld im Besprechungszimmer 237
Kleider machen Leute 238
Zu Tisch mit dem neuen Chef 238
»Ladies first!« ist out 239
Der erste Tag im Unternehmen 240
Das erste Meeting 241

Kapitel 10
Zehn Merkmale eines guten Restaurants 243

Der Empfang im Restaurant 243
Die Platzeindeckung 244
Die Serviette 244
Das Servieren der Speisen 245

Der Wein 246
Die Rechnung 246
Die Speisekarte 247
Das Besteck 247
Die Fingerschale 248
»Guten Appetit!« 248

Stichwortverzeichnis 249