
Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Vorwort | 12 |
| So nutzen Sie das Buch richtig | 16 |
| Internationaler Knigge-Test | 18 |
| Lektion I | |
| Siebenmal Knigge für das internationale Business | 25 |
| 1. Herrschsucht | 25 |
| 2. Zweideutigkeiten | 25 |
| 3. Mangelnde Dankbarkeit | 26 |
| 4. Unhöflichkeit | 26 |
| 5. Hochmut und Besserwisserei | 27 |
| 6. Geiz | 29 |
| 7. Bestechung | 29 |
| Lektion II – Länderkunde | |
| Frankreich | 34 |
| Kontaktanbahnung: Mehr Zeit einplanen | 35 |
| Begrüßung und Anrede: Küsschen nur bei Freunden | 36 |
| Kommunikation und Konversation: Parlez-vous français? | 37 |
| Geschäftskultur: Franzosen agieren personenbezogen | 39 |
| Tischkultur: Gediegenes Speisen | 41 |
| Dresscode: Qualität im Mittelpunkt | 44 |
| Knigge-Schnellkurs Frankreich – Das sollten Sie unbedingt beachten | 44 |
| USA | 46 |
| Kontaktanbahnung: Fünf Minuten für eine gute Geschäftsbeziehung | 47 |
| Begrüßung und Anrede: Leistungen hervorheben | 47 |
| Kommunikation und Sprache: Nicht alles ist so gemeint, wie es gesagt wird | 48 |
| Geschäftskultur: Vorsicht vor zu viel Nähe | 51 |
| Tischkultur: Europa exportieren | 54 |
| Dresscode: Mehr ist mehr | 55 |
| USA spezial: Wenig Stolpersteine beim Barbecue | 57 |
| Knigge-Schnellkurs USA – Das sollten Sie unbedingt beachten | 58 |

| | |
|---|-----|
| England | 61 |
| Kontaktanbahnung: Smalltalk ist alles | 61 |
| Begrüßung und Anrede: Nur einmaliger Handschlag zum Kennenlernen | 63 |
| Kommunikation: Zwischen den Zeilen lesen | 63 |
| Geschäftskultur: Abweichungen von der Tagesordnung im Nachgang besprechen | 65 |
| Höflichkeit ist Pflicht | 66 |
| Tischkultur: Essen auf dem Gabelrücken | 67 |
| Dresscode: Vorsicht mit Braun und Krawattenmustern | 68 |
| Knigge-Schnellkurs England – Das sollten Sie unbedingt beachten | 69 |
| | |
| Italien | 71 |
| Kontaktanbahnung: Langsam warm werden | 72 |
| Begrüßung und Anrede: Höflichkeit wahren | 72 |
| Kommunikation: Sympathie als wichtigste Geschäftsgrundlage | 73 |
| Geschäftskultur: Netzwerke aufbauen, Beziehungen pflegen | 74 |
| Tischkultur: Großzügig sein | 76 |
| Dresscode: Exklusiver Kleidungsstil | 78 |
| Knigge-Schnellkurs Italien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 78 |
| | |
| China | 81 |
| Kontaktanbahnung: Lokale Politiker einbeziehen | 82 |
| Begrüßung und Anrede: Vorsicht mit den Namen | 84 |
| Kommunikation: Über sich erzählen, gefährliche Fragen umschiffen | 84 |
| Geschäftskultur: Geduld ist alles | 85 |
| Tischkultur: Exotik wagen | 89 |
| Stäbchen-Knigge (für China und Japan) | 90 |
| Dresscode: Entspannte Kleiderwahl | 91 |
| China spezial: Wie Philosophie und Religion das Business beeinflussen | 91 |
| Knigge-Schnellkurs China – Das sollten Sie unbedingt beachten | 95 |
| | |
| Spanien | 97 |
| Kontaktanbahnung: Beziehungen sind wichtig | 98 |
| Begrüßung und Anrede: Stolperfalle Vatersname | 98 |
| Kommunikation: Kunst und Architektur statt Stierkampf und Diktatur | 99 |
| Geschäftskultur: Smalltalk ja, Direktheit nein | 100 |
| Tischkultur: Geschäfte werden beim Essen gemacht | 101 |
| Dresscode: Urlaubsoutfit zu Hause lassen | 102 |
| Spanien spezial: Personalführung – Machtdistanz und Improvisationstalent | 103 |
| Knigge-Schnellkurs Spanien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 104 |

| | |
|---|-----|
| Russische Föderation | 106 |
| Kontaktanbahnung: Geschäftserfolg durch emotionale Bindung | 107 |
| Begrüßung und Anrede: Namen mit Formenvielfalt | 109 |
| Geschäftskultur: Status schafft Respekt | 111 |
| Tischkultur: Nicht zwischendurch am Glas nippen | 112 |
| Dresscode: Männer seriös, Frauen gerne fraulich | 113 |
| Russland spezial: Frauen besonders Frau | 113 |
| Russland spezial II: Vorurteile – Was stimmt, was stimmt nicht? | 115 |
| Knigge-Schnellkurs Russland – Das sollten Sie unbedingt beachten | 116 |
| | |
| Indien | 119 |
| Kontaktanbahnung: Nur nicht mit der Tür ins Haus fallen | 120 |
| Begrüßung und Anrede: Besondere Höflichkeitsformen | 121 |
| Kommunikation: Indirekte Sprache | 122 |
| Geschäftskultur: Aufprall verschiedener Welten | 125 |
| Die T-I-M-E-Regel: Tipps für den Umgang mit Zeit | 126 |
| Tischkultur: Speisen mit Bedacht wählen | 127 |
| Dresscode: Im Zweifelsfall Schuhe aus | 128 |
| Indien spezial: Das Kastenwesen – Warum Sie in einem indischen Taxi hinten sitzen sollten | 129 |
| Knigge-Schnellkurs Indien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 130 |
| | |
| Vereinigte Arabische Emirate | 133 |
| Kontaktanbahnung: Messen oder Delegationen ratsam | 134 |
| Begrüßung und Anrede: Auf Titel achten | 134 |
| Geschäftskultur: Telefon und Videokonferenzen nutzen | 136 |
| Tischkultur: Zurückhaltung üben | 138 |
| Dresscode: Status herausstreichen | 139 |
| VAE spezial: Auswirkung der Religion auf das Geschäftsleben | 139 |
| Knigge-Schnellkurs Vereinigte Arabische Emirate – Das sollten Sie unbedingt beachten | 141 |

| | |
|--|---------|
| Australien | 144 |
| Kontaktanbahnung: Mit der Tür ins Haus fallen | 144 |
| Begrüßung und Anrede: First-Name-Basis ist üblich | 145 |
| Kommunikation: Direktheit umgehen | 147 |
| Geschäftskultur: Tücken durch die Größe des Landes | 147 |
| Tischkultur: Unprätentiös und praktisch | 150 |
| Dresscode: Konservativ ist sicher | 150 |
| Australien spezial: Beziehungsorientiert und pragmatisch – Was Australier von Deutschen unterscheidet | 151 |
| Knigge-Schnellkurs Australien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 153 |
| Japan | 155 |
| Kontaktanbahnung: Shokai-sha als Katalysatoren | 155 |
| Begrüßung und Anrede: Festes Ritual | 156 |
| Kommunikation: Pausen als Zeichen von Überlegenheit | 159 |
| Geschäftskultur: Respekt und Höflichkeit | 162 |
| Tischkultur: Auf Besonderheiten eingehen | 165 |
| Dresscode: Schlicht und seriös | 167 |
| Japan spezial I: Als Geschäftsfrau in Japan – auch für Männer durchaus interessant | 168 |
| Japan spezial II: Geschenke machen Freunde | 169 |
| Knigge-Schnellkurs Japan – Das sollten Sie unbedingt beachten | 171 |
| Belgien | 173 |
| Kommunikation: Drei Amtssprachen, drei Fallen | 173 |
| Begrüßung: Locker und freundlich | 174 |
| Essen und Trinken | 174 |
| Meetings | 175 |
| Dresscode | 176 |
| Small-Talk | 176 |
| Knigge-Schnellkurs Belgien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 177 |
| Niederlande | 179 |
| Kontaktanbahnung | 180 |
| Begrüßung und Anrede: Hoe gaat het? | 180 |
| Kommunikation: Mit Witz und Geografiewissen punkten | 181 |
| Geschäftskultur: Sparsamer Umgang mit Visitenkarten | 182 |
| Tischkultur: Prakken ist nichts für das Business | 183 |
| Dresscode: Orientieren Sie sich am Niederländer | 185 |
| Knigge-Schnellkurs Niederlande – Das sollten Sie unbedingt beachten | 186 |

| | |
|---|---------|
| Luxemburg | 188 |
| Sprache und Bekanntmachung | 188 |
| Geschäftskultur und Meetings | 189 |
| Small-Talk: Nur Gutes über den Großherzog | 190 |
| Kleine Branchen, kleines Land: Der Ruf ist schnell ruiniert | 190 |
| Lunch und Geschäftsessen: Speisen statt Notizen machen | 190 |
| Dresscode | 191 |
| Knigge-Schnellkurs Luxemburg – Das sollten Sie unbedingt beachten | 192 |
| Argentinien | 194 |
| Begrüßung | 194 |
| Sprache und Kommunikation | 195 |
| Meetings und Geschäftskultur | 196 |
| Zu Tisch und beim Business-Lunch: Mate und gekreuztes Besteck | 197 |
| Meetings und Pünktlichkeit: Besser „american time“ | 197 |
| Dresscode: Stilvoll wie der Tango | 198 |
| Knigge-Schnellkurs Argentinien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 198 |
| Brasilien | 201 |
| Sprache: Bom dia und Enthusiasmus | 201 |
| Kontaktanbahnung: Kontakte, Kontakte, Kontakte | 202 |
| Begrüßung: Mit Herzlichkeit direkt ins Herz | 203 |
| Geschäftskultur: Pünktlich in der Unpünktlichkeit | 204 |
| Meetings, Smalltalk und Jeitinho | 205 |
| Tischkultur: Caipirinha und Manieren | 206 |
| Dresscode: Hierarchie in der Kleiderordnung | 207 |
| Knigge-Schnellkurs Brasilien – Das sollten Sie unbedingt beachten | 208 |
| Schweden | 211 |
| Kontaktanbahnung: Überfallen Sie die Schweden nicht | 212 |
| Begrüßung und Anrede: Nicht zu dick auftragen | 213 |
| Kommunikation und Konversation: Politisch korrekt formulieren | 215 |
| Geschäftskultur: Sicherheit geht vor | 217 |
| Tischkultur: Fisch und Meer | 219 |
| Dresscode: Leger ist okay | 220 |
| Knigge-Schnellkurs Schweden – Das sollten Sie unbedingt beachten | 221 |

| | |
|--|-----|
| Dänemark | 225 |
| Kontaktanbahnung: Scheinbare Verschlossenheit | 226 |
| Begrüßung und Anrede: Seltener Handschlag | 226 |
| Kommunikation | 227 |
| Geschäftskultur | 228 |
| Tischkultur: Kaltes auf dem Teller | 231 |
| Dresscode: Fast wie aus dem Modemagazin | 231 |
| Dänemark spezial: Das Jantegesetz | 232 |
| Knigge-Schnellkurs Dänemark – Das sollten Sie unbedingt beachten | 215 |
| Finnland | 236 |
| Kontaktanbahnung: Prägnant und nicht zu spontan | 236 |
| Begrüßung und Anrede: Immer locker bleiben | 237 |
| Kommunikation und Konversation: Nur nicht unterbrechen | 238 |
| Geschäftskultur: Zurückhaltung in Finnland | 239 |
| Tischkultur: Deutsche Manieren sind richtig | 241 |
| Dresscode: Übertreiben Sie es nicht | 242 |
| Finnland spezial: Zur Halbzeit eine große Sause | 242 |
| Knigge-Schnellkurs Finnland – Das sollten Sie unbedingt beachten | 243 |
| Norwegen | 246 |
| Kontaktanbahnung | 246 |
| Kommunikation und Gesprächsthemen: Walfang ist tabu | 247 |
| Geschäftskultur: Gut Geschäft will Weile haben | 248 |
| Tischkultur: Etwas anders als in Deutschland | 249 |
| Dresscode: Nicht im Norwegerpulli zum Meeting | 249 |
| Knigge-Schnellkurs Norwegen – Das sollten Sie unbedingt beachten | 250 |
| Lektion III | |
| Einmaleins des Business-Knigge – Basiswissen für den richtigen Umgang im Geschäftsleben | 253 |
| Begrüßung und Anrede | 254 |
| Distanzzonen | 258 |
| Reihenfolge bei Türen, Treppen und in Restaurants | 259 |
| Garderobe | 261 |
| Tischmanieren | 266 |
| Business-Kommunikation am Telefon | 267 |
| Lektion IV | |
| Andere Länder, andere Gesten – Körpersprache-fettnäpfchen im Ausland auf einen Blick | 272 |

Lektion V

Einmaleins des Online-Business-Knigge – Gute Umgangs- 274 formen in der elektronischen Kommunikation

| | |
|--|-----|
| E-Mail-Knigge | 274 |
| Betreffzeile: Kurz und knapp | 275 |
| Ohne Anrede geht gar nichts | 276 |
| Orthografie und Grammatik | 276 |
| Verständlichkeit und Tonfall | 277 |
| Weiterleitung als Versuchung | 278 |
| E-Mail-Fallen: Das sollten Sie besser lassen | 280 |
| Knigge-Schnellkurs E-Mail – Das sollten Sie unbedingt beachten | 281 |

| | |
|--|-----|
| Souveräner Auftritt in Onlinenetzwerken | 284 |
| Aktiv für eine Plattform entscheiden: Privat vs. geschäftlich | 285 |
| Wählen Sie alle Kontakte mit Bedacht | 285 |
| Ehrlichkeit beim Profil | 287 |
| Geben und Nehmen | 289 |
| Kontakte und Freunde sind nicht dasselbe | 289 |
| Knigge-Schnellkurs Online-Netzwerke – Das sollten Sie unbedingt beachten | 290 |

| | |
|---|-----|
| Schnell und direkt – Messenger kniggekonform nutzen | 292 |
| Informationsaustausch: Kurz und knapp | 292 |
| Gerne mit Anrede – korrekte Orthografie muss sein | 293 |
| Pflegen Sie Ihr Profil | 294 |
| Telefonieren geht auch! | 294 |
| Knigge-Schnellkurs Messenger – Das sollten Sie unbedingt beachten | 295 |

| | |
|--|-----|
| Twitter – die Vorstufe zur Informationshöhle | 296 |
| Follow und Follower: Finden Sie den Einstieg | 297 |
| Das Internet vergisst nichts und Relevanz entsteht erst beim Leser | 299 |
| Knigge-Schnellkurs Twitter – Das sollten Sie unbedingt beachten | 300 |

| | |
|---|-----|
| Blogs – Diskutieren Sie mit | 301 |
| Die Kommentarfunktion in Blogs | 301 |
| Ihr eigener Blog | 303 |
| Knigge-Schnellkurs Blogs – Das sollten Sie unbedingt beachten | 304 |

| | |
|--------------------|-----|
| Lösungsteil | 306 |
|--------------------|-----|

| | |
|--------------|-----|
| Danke | 321 |
|--------------|-----|