

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort zur 3. Auflage	5
Vorwort	7
Inhaltsverzeichnis	9
§1 Grundsätzliches zur Etikette	19
A. „Adel verpflichtet!“	19
B. Pünktlichkeit - die Königsdisziplin	20
I. Andere Länder, andere Sitten	21
II. Das „akademische Viertel“	21
C. Grüßen und Begrüßen	22
I. Die Hand reichen	23
II. Die Gestaltung des Händedrucks	24
1. Anlässe für einen Händedruck	25
2. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Personen	27
a) Korrekt und doch nicht richtig	27
b) Aberglaube: Bringt Hände kreuzen wirklich Unglück?	28

3. Wann ein Händedruck tabu ist	29
III. Der Blickkontakt	30
IV. Lächeln	31
D. Nähe und Distanz	32
I. Distanzzonen	32
II. Berührung und Belästigung	34
III. Aufzüge, U-Bahnen und Busse	34
E. Die Vorstellung	35
I. Vorstellung durch Dritte	35
II. Wie Sie sich selbst vorstellen	36
III. Aufstehen oder sitzen bleiben?	36
IV. Die Visitenkarte	37
F. Rangordnung, Titel und Anrede	39
I. Politik und Gesellschaft	39
II. Adel und Regierende	41
1. Anrede des Hochadels	41
2. Adelsrangfolge	42
3. Der titulierte Adel	43
a) Kaiser	43
b) König	43
c) Herzog	43
d) Fürst	44
e) Graf	44
f) Freiherr und Baron	44
4. Der untitulierte Adel	45
5. Hoheitstitel	46
a) Hoheitstitel	46

b) Internationale Prädikate für regierende Monarchen	47
c) Internationale Prädikate für regierende Nicht-Monarchen	47
III. Kirchliche Würdenträger	47
IV. Anrede an der Hochschule	48
V. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Titeln	48
VI. Die schriftliche Anrede	49
 § 2 In der eigenen Kanzlei	51
A. Mandantenbesuch	51
I. Persönliches Abholen und Begrüßen	51
II. Empfang durch Ihre Mitarbeiter	52
III. Wer hat den Vortritt?	52
1. Die ranghöhere Person geht rechts	53
a) Türen	53
b) Treppen	55
c) Aufzüge	55
2. Unterschätzt: Der Hinweis auf die sanitären Räume	55
IV. Hilfe bei der Garderobe	56
V. Aufmerksame Bewirtung	57
1. Kaffee oder Wasser?	57
a) Getränkessortiment	58
b) Wasser ist nicht gleich Wasser	58
2. Petits Fours und kleine Naschereien	59
VI. Sitzordnung	60
VII. Nach dem Besuch	61

B. Partner, Mitarbeiter und Mandanten	62
I. Immer „politisch korrekt“?	64
1. Don'ts bei der eigenen Wortwahl	64
2. Sprachgebrauch und Vorurteile	65
3. Hätten Sie's gewusst?	67
a) Gesten	67
b) Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft	68
II. Menschen mit eingeschränkter Mobilität	68
III. „Bitte“ und „Danke“	69
1. Das kleine Wort „Bitte“	69
2. Das große Wort „Danke“	70
IV. Siezen oder Duzen?	71
1. Die alten Römer und das „Du“	71
2. Das „Du“ anbieten	71
a) „Wie geht es Ihnen, Sebastian?“	72
b) Am Tag danach ...	72
c) Tabus beim Duzen	73
V. Um Entschuldigung bitten	73
1. „Sie müssen entschuldigen ...!“	73
2. Um Verzeihung bitten	74
VI. Andere ausreden lassen	75
VII. Die Don'ts der Kollegialität	75
VIII. Schaffen Sie eine angenehme Arbeitsatmosphäre	77
1. Gutes Betriebsklima	77
2. Pausen und Essen am Arbeitsplatz	79
3. Nicht nur Pflanzen bereichern das Ambiente	80

C. Netikette	80
I. Elektronische Post	80
II. Soziale Netzwerke und Web-Öffentlichkeit	84
D. Telefon und Handy	85
I. Allgemeine Spielregeln	85
II. Telefonkonferenz	87
III. Professionell per Handy	88
1. Telefonieren im Auto	89
2. Ungünstige Momente	89
§3 Verhalten in der Öffentlichkeit	91
A. Unverhofft kommt oft	91
B. Schirmherrschaft bei Regen	92
C. Taschen und Gepäck	93
D. In Bus und Bahn	93
E. Im Auto	95
I. Als Beifahrer	96
II. Wer sitzt wo im Taxi?	97
F. Im Flugzeug	97
G. In Kino und Theater	98
I. Die Garderobe	98
II. Der Weg zu den reservierten Plätzen	99
III. Nach der Aufführung	99
H. Auf Geschäftsreise	100
I. Im Hotel	100

1. Die leidige Drehtür	101
2. In der Hotelbar	101
II. Trinkgelder	102
§4 Beim Arzt und im Krankenhaus	103
A. Im Wartezimmer	103
B. Am Krankenbett	104
C. Der letzte Weg	106
I. Kondolieren	106
II. Die Trauerfeier	107
§5 Business Dress	111
A. Der erste Eindruck	111
B. Businesskleidung für Frauen	113
I. Dos und Don'ts	113
II. Schuhwerk und Strümpfe	115
III. Schmuck und Accessoires	115
IV. Frisur	116
V. Make-up und ungeschriebene Stylingregeln	116
VI. Die richtige Kleidung für jede Figur	117
1. Große Frauen	118
2. Kleine Frauen	118
3. Kräftige Frauen	118
4. Schmale Frauen	119
5. Langer oder kurzer Hals	120
6. Kleine oder große Brust	121
VII. Tipps für die Geschäftsreise	121

C. Businesskleidung für Herren	122
I. Das Hemd	122
1. Krawatte oder Fliege?	124
2. So sitzt das Hemd richtig	126
II. Das Jackett	127
III. Die Krawatte	128
IV. Der Krawattenknoten	128
V. Die Fliege	135
VI. Der Plastron	136
VII. Das Einstechtuch	137
VIII. Die Brille	138
IX. Der Gürtel	138
X. Schuhe und Socken	139
XI. Die richtige Kleidung für jede Figur	140
1. Große Männer	140
2. Kleine Männer	140
3. Kräftige Männer	140
4. Schmale, zierliche Männer	141
XII. Gepflegte Erscheinung auch unterwegs	141
1. Knitterfreies Jackett	141
2. Hemden richtig zusammenlegen	142
3. Last not least: Der richtige Riecher ...	142
D. „Was ziehe ich denn dazu an?“	144
1. Offizielle Anlässe	146
a) Der Stresemann	146
b) Der Cut oder Cutaway	146
c) Großer Gesellschaftsanzug	147
d) Kleiner Gesellschaftsanzug (Smoking)	148
e) Was die Dame dazu trägt	149

f) Exkurs: Interview im TV-Studio	150
2. Business Casual	150
§ 6 Small Talk	153
A. Einstieg in den Small Talk	154
B. Die häufigsten Fehler	156
C. Small Talk während des Aperitifs	158
I. Zugehen auf eine Gruppe	159
II. Die Gruppe wechseln	160
III. Vom Smalltalk zum Bigtalk	161
§ 7 Das Geschäftsessen	163
A. Vor der Mahlzeit	164
I. Bitte nehmen Sie Platz!	165
II. Wohin mit der Handtasche?	166
III. Das Gedeck	167
IV. Menagen und Gewürze	168
V. Die Sprache des Bestecks	168
VI. Kleinkunstwerk Serviette	170
VII. Die Wahl der Speisen	171
B. Die Getränke	172
I. Der Wein	173
1. Güteklassen beim deutschen Wein	173
2. Die Weinprobe	174
a) Der Korken	174
b) Der Probeschluck	175

3. Weiß- oder Rotwein?	176
4. Halten des Glases und Zuprosten	176
II. Champagner	178
III. Bier	178
C. Verhalten bei Tisch	179
I. Aufstehen während des Essens	180
II. Störfälle	181
1. Niesen, Husten, Gähnen, Schnäuzen	181
2. Make-up und Zahnpflege	182
3. Pannen und Malheurs	183
a) Flecken	183
b) Ungeschicklichkeiten	184
4. Rauchen	184
III. Reklamation	185
IV. Tischgespräche	187
D. Nach der Mahlzeit	188
I. Kaffee und Digestif	188
II. Die Rechnung	189
III. Das Trinkgeld	191
§8 Empfänge, Betriebsfeiern und andere Anlässe	193
A. Die offizielle Einladung	193
I. Die Einladungskarte	193
II. Wählen Sie ein Motto	195
III. Der Aperitif	196
B. Das Buffet	198
I. Der Gang zum Buffet	199

II.	Der beste Standort	200
C.	Die Tisch- und Sitzordnung	201
I.	Das Tischkärtchen	202
II.	Gemeinsam Platz nehmen	202
D.	Die Tischrede	203
E.	Rauchen - Genuss oder Sucht?	205
I.	Rauchen bei Tisch?	206
II.	Die Zigarre	206
F.	Präsente und Blumen	208
I.	Richtig schenken	208
1.	„Originelle“ Geschenke	208
2.	Gemeinsames Geburtstagsgeschenk im Kollegium	209
II.	Blumen	210
G.	Das Tanzbein schwingen	211
H.	Am Tag danach	212
Nachwort		213
Stichwortverzeichnis		215