

**Vorwort** | 7

**Einleitung** | 9

## **HAUPTTEIL I: THEORETISCHE GRUNDLAGEN** | 17

**Begriffsdefinition und -abgrenzung: Umgangsformen** | 19

**Forschungsbericht: Die Literatur zu Umgangsformen** | 23

Zur Forschungssituation | 24

Funktionen: Routine, Werthaftigkeit und Distinktion | 25

Geltungsbereich von Umgangsformen | 61

**Kollektivtheoretische Beschreibung von Umgangsformen** | 81

Einführung in die Kollektivtheorie | 81

Kollektivzuschreibung von Umgangsformen | 84

Funktionen in Abhängigkeit von der Kollektivzuschreibung | 106

Fazit: Zuschreibungstheorie | 117

**Arbeitshypothesen und Problemstellung** | 121

## **HAUPTTEIL II: LITERATURVERGLEICH** | 125

**Material: Business-Etikette-Ratgeber** | 127

Verhaltenspräskriptive Literatur allgemein | 127

Autoren und Zielgruppe | 129

Abgrenzung der Genres | 144

Der scheinbare Gegensatz: Realität versus Normativität | 158

Vergleichbarkeit: Business-Etikette-Ratgeber versus Kulturknigge | 164

**Vergleich amerikanischer und deutscher**

**Business-Etikette** | 167

Die Begrüßung per Handschlag | 168

Die Formen der Anrede | 202

Die Regeln zum Smalltalk | 232

Überblick: Sonstige Themenbereiche | 260

**Fazit: Literaturvergleich** | 279

Vergleichsergebnisse | 279

Ergebnisinterpretation | 287

**Schlusswort und Ausblick** | 289

**Literaturverzeichnis** | 297

Primärtexte | 297

Sekundärtexte und weiterführende Literatur | 303

**Darstellungsverzeichnis** | 317