

| | |
|---|----|
| Vorwort | 10 |
| Schnell & sicher: So kommen Sie am besten durchs Buch .. | 11 |
| | |
| Testen Sie Ihren aktuellen Wissensstand! | 12 |
| | |
| Gutes Benehmen – was ist das? | 15 |
| Was von Knigge bleibt | 15 |
| Zeitgemäße Umgangsformen | 18 |
| Der eigene Stil ist wichtig | 19 |
| Über Sinn und Unsinn von Benimmregeln | 21 |
| Check-up: So geht's! | 24 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 24 |
| | |
| Respekt und Wertschätzung sind die Grundlage | 25 |
| Die Sache mit dem Selbstwertgefühl | 25 |
| Wertschätzung und Respekt zeigen | 31 |
| Check-up: So geht's! | 33 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 33 |
| | |
| Gute Kommunikation erleichtert das Miteinander | 34 |
| Einige Grundregeln | 34 |
| Komplimente machen und erhalten | 38 |
| Auch mal Nein sagen | 39 |
| Männliche und weibliche Kommunikation | 41 |
| Small Talk pflegen | 43 |
| Check-up: So geht's! | 47 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 47 |

| | |
|--|----|
| Die Contenance bewahren | 48 |
| Konflikte konstruktiv annehmen | 48 |
| Wertschätzung auch für schwierige Zeitgenossen | 51 |
| Wenn es peinlich wird | 53 |
| Check-up: So geht's! | 57 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 57 |
| | |
| Outfit und erster Eindruck entscheiden | 58 |
| Wie der erste Eindruck entsteht | 58 |
| Todsünden für das berufliche Outfit | 60 |
| So gelingt ein wirkungsvoller Auftritt | 62 |
| Check-up: So geht's! | 66 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 66 |
| | |
| Persönliches Zeitmanagement optimieren | 67 |
| „Ich habe keine Zeit!“ | 67 |
| Pünktlichkeit im Handyzeitalter | 69 |
| Zeitangaben bei Einladungen beachten | 71 |
| Check-up: So geht's! | 72 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 72 |
| | |
| Telefon, Handy, E-Mail & Internet | 73 |
| Am Telefon | 73 |
| Handys im öffentlichen Raum | 75 |
| Regeln für den Umgang mit E-Mails | 81 |
| Knigge für Facebook, Twitter & Co. | 85 |
| Check-up: So geht's! | 93 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 93 |

| | |
|--|-----|
| Hand in Hand im Unternehmen | 94 |
| Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern | 94 |
| Du oder Sie? | 97 |
| In der Kantine | 98 |
| Die Betriebsfeier und ihre Folgen | 99 |
| Der Flurkunf sendet | 102 |
| Meetings mitgestalten | 104 |
| Achtung: Mobbing/Bossing! | 106 |
| Check-up: So geht's! | 109 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 109 |
| | |
| Wenn Geschäftspartner kommen | 110 |
| Geschäftsleute einladen | 110 |
| Geschäftspartner empfangen | 118 |
| Der Austausch von Visitenkarten | 119 |
| Rangfolge beachten | 120 |
| Begrüßung und Vorstellung | 121 |
| Anrede und Titel | 127 |
| Die Sitzordnung bei Tisch | 130 |
| Check-up: So geht's! | 134 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 134 |
| | |
| Auch in der Familie gilt gutes Benehmen | 135 |
| Eltern sind Vorbilder | 135 |
| Eine private Streitkultur pflegen | 138 |
| Check-up: So geht's! | 141 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 141 |

| | |
|--|-----|
| Wenn Gäste ins Haus kommen | 142 |
| Private Feste vorbereiten | 142 |
| Den Tisch decken | 144 |
| Für eine angenehme Atmosphäre sorgen | 147 |
| Wir sind Gäste! | 149 |
| Kindergeburtstag | 151 |
| Wenn es plötzlich an der Tür klingelt | 154 |
| Ein Krankenbesuch | 155 |
| Im Trauerfall | 158 |
| Check-up: So geht's! | 160 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 160 |
| | |
| Umgang mit Nachbarn | 161 |
| Gegenseitige Rücksichtnahme | 161 |
| Nachbarschaftshilfe | 164 |
| Über Kinderlärm und Partys | 167 |
| Check-up: So geht's! | 169 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 169 |
| | |
| In der Öffentlichkeit | 170 |
| Konzert und Theater | 170 |
| Einkaufen gehen | 173 |
| In öffentlichen Verkehrsmitteln | 174 |
| Check-up: So geht's! | 176 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 176 |
| | |
| Achtsam sein mit älteren Menschen | 177 |
| Besonderheiten des Alters beachten | 177 |
| Hilfe und Unterstützung anbieten | 180 |

| | |
|---|-----|
| Check-up: So geht's! | 183 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 183 |
| | |
| Im Restaurant | 184 |
| Regeln bei Tisch | 184 |
| Mit dem Servicepersonal geschickt umgehen | 193 |
| Das passende Getränk auswählen | 201 |
| Eine Beschwerde vortragen | 205 |
| Reden bei Tisch | 206 |
| Check-up: So geht's! | 208 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 208 |
| | |
| Auf Reisen und im Ausland | 210 |
| Auf Fernreisen | 210 |
| Verhalten im Hotel | 213 |
| Auf Kreuzfahrt | 214 |
| Im Auto unterwegs | 217 |
| Andere Länder – andere Sitten | 220 |
| Kirchen, Tempel und Moscheen besuchen | 242 |
| Check-up: So geht's! | 246 |
| Check-up: Und so bitte nie wieder! | 246 |
| | |
| Ist kulturelles Verhalten lernbar? | 247 |
| Expertinnen-Interview | 247 |
| | |
| Anhang | 265 |
| Kurzporträt der Autorin | 272 |
| Register | 273 |