

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|--|----|
| Vorwort | 5 |
| Inhaltsverzeichnis | 7 |
| §1 Grundsätzliches zur Etikette | 17 |
| A. „Adel verpflichtet“ | 17 |
| B. Pünktlichkeit - die Königsdisziplin | 18 |
| I. Andere Länder, andere Sitten | 19 |
| II. Das „akademische Viertel“ | 19 |
| C. Grüßen und Begrüßen | 20 |
| I. Die Hand reichen | 21 |
| II. Die Gestaltung des Händedrucks | 22 |
| 1. Anlässe für einen Händedruck | 23 |
| 2. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Personen | 25 |
| a) Korrekt und doch nicht richtig | 25 |
| b) Aberglaube: Bringt Hände kreuzen wirklich Unglück? | 26 |
| 3. Wann ein Händedruck tabu ist | 27 |
| III. Der Blickkontakt | 28 |
| IV. Lächeln | 29 |

| | |
|---|----|
| D. Nähe und Distanz | 30 |
| I. Distanzzonen | 30 |
| II. Berührung und Belästigung | 32 |
| III. Aufzüge, U-Bahnen und Busse | 32 |
| E. Die Vorstellung | 33 |
| I. Vorstellung durch Dritte | 33 |
| II. Wie Sie sich selbst vorstellen | 34 |
| III. Aufstehen oder sitzen bleiben? | 34 |
| IV. Die Visitenkarte | 35 |
| F. Rangordnung, Titel und Anrede | 37 |
| I. Politik und Gesellschaft | 37 |
| II. Adel und Regierende | 39 |
| 1. Anrede des Hochadels | 39 |
| 2. Adelsrangfolge | 40 |
| 3. Der titulierte Adel | 41 |
| a) Kaiser | 41 |
| b) König | 41 |
| c) Herzog | 41 |
| d) Fürst | 42 |
| e) Graf | 42 |
| f) Freiherr und Baron | 42 |
| 4. Der untitulierte Adel | 43 |
| 5. Hoheitstitel | 44 |
| a) Hoheitstitel | 44 |
| b) Internationale Prädikate für regierende Monarchen | 45 |
| c) Internationale Prädikate für regierende Nicht-Monarchen | 45 |

| | |
|--|-----------|
| III. Kirchliche Würdenträger | 45 |
| IV. Anrede an der Hochschule | 46 |
| V. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Titeln | 46 |
| VI. Die schriftliche Anrede | 47 |
| §2 In der eigenen Kanzlei | 49 |
| A. Mandantenbesuch | 49 |
| I. Persönliches Abholen und Begrüßen | 49 |
| II. Empfang durch Ihre Mitarbeiter | 50 |
| III. Wer hat den Vortritt? | 50 |
| 1. Die ranghöhere Person geht rechts | 51 |
| a) Türen | 51 |
| b) Treppen | 53 |
| c) Aufzüge | 53 |
| 2. Unterschätzt: Der Hinweis auf die sanitären Räume | 53 |
| IV. Hilfe bei der Garderobe | 54 |
| V. Aufmerksame Bewirtung | 55 |
| 1. Kaffee oder Wasser? | 55 |
| a) Getränkesortiment | 56 |
| b) Wasser ist nicht gleich Wasser | 56 |
| 2. Petits Fours und kleine Naschereien | 57 |
| VI. Sitzordnung | 58 |
| VII. Nach dem Besuch | 59 |
| B. Partner, Mitarbeiter und Mandanten | 60 |
| I. Immer „politisch korrekt“? | 62 |
| 1. Don'ts bei der eigenen Wortwahl | 62 |
| 2. Sprachgebrauch und Vorurteile | 63 |

| | |
|---|----|
| 3. Hätten Sie's gewusst? | 65 |
| a) Gesten | 65 |
| b) Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft | 66 |
| II. Menschen mit eingeschränkter Mobilität | 66 |
| III. „Bitte“ und „Danke“ | 67 |
| 1. Das kleine Wort „Bitte“ | 67 |
| 2. Das große Wort „Danke“ | 68 |
| IV. Siezen oder Duzen? | 69 |
| 1. Die alten Römer und das „Du“ | 69 |
| 2. Das „Du“ anbieten | 69 |
| a) „Wie geht es Ihnen, Sebastian?“ | 70 |
| b) Am Tag danach ... | 70 |
| c) Tabus beim Duzen | 71 |
| V. Um Entschuldigung bitten | 71 |
| 1. „Sie müssen entschuldigen ...!“ | 71 |
| 2. Um Verzeihung bitten | 72 |
| VI. Andere ausreden lassen | 73 |
| VII. Die Don'ts der Kollegialität | 73 |
| VIII. Schaffen Sie eine angenehme Arbeitsatmosphäre | 75 |
| 1. Gutes Betriebsklima | 75 |
| 2. Pausen und Essen am Arbeitsplatz | 77 |
| 3. Nicht nur Pflanzen bereichern das Ambiente | 78 |
| C. Netikette | 78 |
| I. Elektronische Post | 78 |
| II. Soziale Netzwerke und Web-Öffentlichkeit | 82 |
| D. Telefon und Handy | 83 |
| I. Allgemeine Spielregeln | 83 |
| II. Telefonkonferenz | 85 |
| III. Professionell per Handy | 86 |

| | |
|---|------------|
| 1. Telefonieren im Auto | 87 |
| 2. Ungünstige Momente | 87 |
| §3 Verhalten in der Öffentlichkeit | 89 |
| A. Unverhofft kommt oft | 89 |
| B. Schirmherrschaft bei Regen | 90 |
| C. Taschen und Gepäck | 91 |
| D. In Bus und Bahn | 91 |
| E. Im Auto | 93 |
| I. Als Beifahrer | 94 |
| II. Wer sitzt wo im Taxi? | 95 |
| F. Im Flugzeug | 95 |
| G. In Kino und Theater | 96 |
| I. Die Garderobe | 96 |
| II. Der Weg zu den reservierten Plätzen | 97 |
| III. Nach der Aufführung | 97 |
| H. Auf Geschäftsreise | 98 |
| I. Im Hotel | 98 |
| 1. Die leidige Drehtür | 99 |
| 2. In der Hotelbar | 99 |
| II. Trinkgelder | 100 |
| §4 Beim Arzt und im Krankenhaus | 101 |
| A. Im Wartezimmer | 101 |

| | |
|---|---------|
| B. Am Krankenbett | 102 |
| C. Der letzte Weg | 104 |
| I. Kondolieren | 104 |
| II. Die Trauerfeier | 105 |
| §5 Business Dress | 109 |
| A. Der erste Eindruck | 109 |
| B. Businesskleidung für Frauen | 111 |
| I. Dos und Don'ts | 111 |
| II. Schuhwerk und Strümpfe | 113 |
| III. Schmuck und Accessoires | 113 |
| IV. Frisur | 114 |
| V. Make-up und ungeschriebene Stylingregeln | 114 |
| VI. Die richtige Kleidung für jede Figur | 115 |
| 1. Große Frauen | 116 |
| 2. Kleine Frauen | 116 |
| 3. Kräftige Frauen | 116 |
| 4. Schmale Frauen | 117 |
| 5. Langer oder kurzer Hals | 118 |
| 6. Kleine oder große Brust | 119 |
| VII. Tipps für die Geschäftsreise | 119 |
| C. Businesskleidung für Herren | 120 |
| I. Das Hemd | 120 |
| 1. Krawatte oder Fliege? | 122 |
| 2. So sitzt das Hemd richtig | 124 |
| II. Das Jackett | 125 |

| | |
|---|-----|
| III. Die Krawatte | 126 |
| IV. Der Krawattenknoten | 126 |
| V. Die Fliege | 133 |
| VI. Der Plastron | 134 |
| VII. Das Einstecktuch | 135 |
| VIII. Die Brille | 136 |
| IX. Der Gürtel | 136 |
| X. Schuhe und Socken | 137 |
| XI. Die richtige Kleidung für jede Figur | 138 |
| 1. Große Männer | 138 |
| 2. Kleine Männer | 138 |
| 3. Kräftige Männer | 138 |
| 4. Schmale, zierliche Männer | 139 |
| XII. Gepflegte Erscheinung auch unterwegs | 139 |
| 1. Knitterfreies Jackett | 139 |
| 2. Hemden richtig zusammenlegen | 140 |
| 3. Last not least: Der richtige Riecher ... | 140 |
| D. „Was ziehe ich denn dazu an?“ | 142 |
| 1. Offizielle Anlässe | 144 |
| a) Der Stresemann | 144 |
| b) Der Cut oder Cutaway | 144 |
| c) Großer Gesellschaftsanzug | 145 |
| d) Kleiner Gesellschaftsanzug (Smoking) | 146 |
| e) Was die Dame dazu trägt | 147 |
| f) Exkurs: Interview im TV-Studio | 148 |
| 2. Business Casual | 148 |

| | |
|---|-----|
| §6 Small Talk | 151 |
| A. Einstieg in den Small Talk | 152 |
| B. Die häufigsten Fehler | 154 |
| C. Small Talk während des Aperitifs | 156 |
| I. Zugehen auf eine Gruppe | 157 |
| II. Die Gruppe wechseln | 158 |
| III. Vom Smalltalk zum Bigtalk | 159 |
| §7 Das Geschäftsessen | 161 |
| A. Vor der Mahlzeit | 162 |
| I. Bitte nehmen Sie Platz! | 163 |
| II. Wohin mit der Handtasche? | 164 |
| III. Das Gedeck | 165 |
| IV. Menagen und Gewürze | 166 |
| V. Die Sprache des Bestecks | 166 |
| VI. Kleinkunstwerk Serviette | 168 |
| VII. Die Wahl der Speisen | 169 |
| B. Die Getränke | 170 |
| I. Der Wein | 171 |
| 1. Güteklassen beim deutschen Wein | 171 |
| 2. Die Weinprobe | 172 |
| a) Der Korken | 172 |
| b) Der Probeschluck | 173 |
| 3. Weiß- oder Rotwein? | 174 |
| 4. Halten des Glases und Zuprosten | 174 |

| | | |
|--|-----------------------------------|-----|
| II. | Champagner | 176 |
| III. | Bier | 176 |
| C. | Verhalten bei Tisch | 177 |
| I. | Aufstehen während des Essens | 178 |
| II. | Störfälle | 179 |
| 1. | Niesen, Husten, Gähnen, Schnäuzen | 179 |
| 2. | Make-up und Zahnpflege | 180 |
| 3. | Pannen und Malheurs | 181 |
| a) | Flecken | 181 |
| b) | Ungeschicklichkeiten | 182 |
| 4. | Rauchen | 182 |
| III. | Reklamation | 183 |
| IV. | Tischgespräche | 185 |
| D. | Nach der Mahlzeit | 186 |
| I. | Kaffee und Digestif | 186 |
| II. | Die Rechnung | 187 |
| III. | Das Trinkgeld | 189 |
| §8 Empfänge, Betriebsfeiern und andere Anlässe | | 191 |
| A. | Die offizielle Einladung | 191 |
| I. | Die Einladungskarte | 191 |
| II. | Wählen Sie ein Motto | 193 |
| III. | Der Aperitif | 194 |
| B. | Das Buffet | 196 |
| I. | Der Gang zum Buffet | 197 |
| II. | Der beste Standort | 198 |

| | |
|--|-----|
| C. Die Tisch- und Sitzordnung | 199 |
| I. Das Tischkärtchen | 200 |
| II. Gemeinsam Platz nehmen | 200 |
| D. Die Tischrede | 201 |
| E. Rauchen - Genuss oder Sucht? | 203 |
| I. Rauchen bei Tisch? | 204 |
| II. Die Zigarre | 204 |
| F. Präsente und Blumen | 206 |
| I. Richtig schenken | 206 |
| 1. „Originelle“ Geschenke | 206 |
| 2. Gemeinsames Geburtstagsgeschenk im Kollegium | 207 |
| II. Blumen | 208 |
| G. Das Tanzbein schwingen | 209 |
| H. Am Tag danach | 210 |
| Nachwort | 211 |
| Stichwortverzeichnis | 213 |