

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. Distanzonen	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) Getränkessortiment	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 Geschäftssessen	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 Zigarette	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