

Inhaltsverzeichnis

Über den Autor	7
Einführung	21
Über dieses Buch	21
Wie Sie dieses Buch verwenden	22
Törichte Annahmen über den Leser	23
Wie dieses Buch aufgebaut ist	24
Teil I: Das kleine Einmaleins des guten Benehmens und der Freiherr von Knigge	24
Teil II: Mit Knigge zum Erfolg im Job	24
Teil III: Höflichkeit im Privatleben: Die beste Form der Wertschätzung	25
Teil IV: Zum Dinner ins Sternerrestaurant	25
Teil V: Der Top-Ten-Teil	26
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden	26
Teil I Das kleine Einmaleins des guten Benehmens und der Freiherr von Knigge	27
Kapitel 1 Gutes Benehmen – die Grundlagen	29
Wozu gutes Benehmen?	30
Adolph Freiherr von Knigge	31
Eine kurze Biografie	31
Der Begründer der Etikette-Regeln?	32
»Über den Umgang mit Menschen«	33
Knigge gilt überall	35
In (fast) allen Situationen gut gerüstet	36
In der Familie	36
In der Schule	37
Im Theater	37
In der Öffentlichkeit	38

In der Ehe	39
Im Beruf	39
Im Restaurant	40
Im Hotel	41
Im Ausland	42
In der Kommunikation	43

Kapitel 2

Wie ein Eindruck entsteht 45

Der erste Eindruck zählt: Der Primacy-Effekt	45
Schon Millisekunden entscheiden	45
Die zweite Chance	46
Eindrucksbildung im Detail	46
Den ersten Eindruck beeinflussen	47
Einmal gut, immer gut: Der Halo-Effekt	52
Der letzte Eindruck bleibt: Der Recency-Effekt	54

Kapitel 3

Immergrüne Regeln 57

Dresscodes	57
»Business«	58
»Business Casual«	60
»Casual«	60
»Black Tie«	61
»White Tie«	64
Handschlag, Handkuss, erste Worte	65
Der Handschlag	66
Der Handkuss	68
Die ersten Worte	68
Ladies first?	70
»Links schützt rechts«	72
Auf der Treppe	72
In der Werkhalle	73
Ein schmaler Gang	74
Pünktlichkeit ist die Höflichkeit der Könige	74

Teil II	
<i>Mit Knigge zum Erfolg im Job</i>	77
Kapitel 4	
<i>Stilvoll im Job</i>	79
Geschäftskleidung im Detail	79
Das trägt der Mann	80
Das trägt die Frau	84
Das trägt besser niemand	87
Im Meeting	88
Planung eines Meetings	88
Die Zusammenkunft	89
Das Meeting läuft	89
Kleiner Ratgeber für Moderatoren und Präsentatoren	90
In der Kantine	92
»Du« oder »Sie«	94
Corporate Behaviour	96
Kapitel 5	
<i>Sie repräsentieren Ihr Unternehmen</i>	97
Vis-à-vis mit einem Kunden	97
Die Vorbereitung	99
Der Kunde ist da	100
Die Visitenkarte	102
Small Talk und Business Talk	105
Das Geschäftsessen	106
Telefonate führen	107
Brief, E-Mail, Smartphone & Tablet	109
Kapitel 6	
<i>Tipps für Berufseinsteiger</i>	111
Mit Knigge zum Bewerbungsgespräch	111
Mit wem werden Sie sprechen?	112
Pünktlichkeit ist eine Frage des Ankommens...	113
Dress for Success	115

Im Besprechungszimmer	116
Das Geschäftsessen	118
Emanzipation im Berufsalltag	119
Begrüßung von Gruppen	120
Im Meeting	121
Im Termin mit Kunden	122
Der erste Tag im Unternehmen	123
Die Kunst, den Arbeitgeber wieder zu verlassen	125

Kapitel 7

Im Ausland **127**

Europäisches Ausland	127
Frankreich	127
Großbritannien	128
Spanien und Italien	129
Besonderheiten in anderen europäischen Ländern	130
Russland	131
Asien und arabische Nationen	133
Die Golfstaaten	133
China	135
Japan	136
Nord- und Südamerika	137
Lateinamerika	137
Die Vereinigten Staaten und Kanada	138

Teil III

Höflichkeit im Privatleben: Die beste Form der Wertschätzung **141**

Kapitel 8

Alltägliche Situationen **143**

Immer ein rücksichtsvolles Miteinander	143
In Bus & Bahn	144
Im Flugzeug	146
Im Straßenverkehr	147
In der Kirche	147

In der Familie und unter Freunden	148
Im Urlaub	150
Im Hotel	151
Beim Einkaufen	153

Kapitel 9**Korrespondenz 155**

Briefe schreiben	156
Die Adresse	156
Anfang und Ende eines Briefes	159
Die Gestaltung des Inhalts	161
Der Umgang mit modernen Medien	163
Die Höflichkeit	163
Rechtschreibung und Grammatik	164
Die Adressaten	165
Fernweh: Grüße aus dem Urlaub	166
Traurige Momente: Stilvoll kondolieren	167

Kapitel 10**Theater, Oper und Konzert 171**

Dresscode	171
Stilvoll im Foyer	174
Stilvoll im Saal	177
Bravo, bravo! Der angemessene Applaus	178
Das Ende der Aufführung	179

Kapitel 11**Knigge abroad 181**

Europäisches Ausland	182
Frankreich	182
Das Vereinigte Königreich	183
Spanien und Italien	184
Österreich und die Schweiz	185
Besonderheiten aus den übrigen Ländern	186

Russland	188
Asien und arabische Nationen	189
Arabische Länder	189
Indien	190
China	190
Japan	191
Nord- und Südamerika	191
USA	192
Kanada	192
Lateinamerika	193

Teil IV

Zum Dinner ins Sternerestaurant **195**

Kapitel 12

Der Service **197**

Aufgaben des Service	198
Arbeiten in der Vorbereitungsphase	199
Das Servieren der Speisen	200
Das Servieren der Getränke	202
Weitere Tätigkeiten	202
Speisen und Getränke bestellen	203
Loben und Monieren	205
Der Service reagiert nicht auf Sie	206
Schlecht schmeckende Speisen	206
Schmutz im Salat ...	206
Allgemein	207
Die Rechnung bitte!	207

Kapitel 13

Besteck, Geschirr und Serviette **209**

Das Gedeck	209
Professionelles Eindecken	210
Einfaches und festliches Gedeck	211
Exoten bei Tisch	216
Die geheime Bestecksprache	218
Immer nützlich: Die Serviette	221

Kapitel 14**Was möchten Sie trinken? 223**

Aperitif	223
Wein für Dummies	226
Typisches Weinwissen	226
Qualitäts- und Prädikatsweine	231
Die Verkostung eines Weins	232
Hilfsmittel, die Sie zum Weingenuss benötigen	233
Welcher Wein zu welchem Essen?	238
Kaffee, Espresso, Cappuccino?	239
Digestif	240

Kapitel 15**Das Menü stilvoll genießen 243**

Brot und Butter	244
Suppe, Salat und andere Vorspeisen	246
Die Suppe	246
Der Salat	247
Pasta	248
Artischocke	249
Austern	249
Schnecken	249
Gambas, Kaisergranat und Ähnliches	250
Hauptspeisen mit versteckten Fallen	250
Kartoffeln und Klöße	250
Fisch	252
Geflügel	253
Spargel	254
Muscheln	254
Hummer	255
Koteletts	255
Nachspeise gefällig?	256

Kapitel 16	
Moderne Tischsitten	259
Sitzen und Stehen	259
Gast und Gastgeber	262
»Guten Appetit«, »Gesundheit«	263
Oh Schreck, ein Fleck	266
Spielende Kinder	268
Kapitel 17	
Internationale Besonderheiten	271
Europäisches Ausland	271
Das Vereinigte Königreich	271
Frankreich	272
Spanien und Italien	272
Türkei	273
Russland	274
Asien und arabische Nationen	274
Nord- und Südamerika	275
Teil VII	
Der Top-Ten-Teil	277
Kapitel 18	
Zehn hilfreiche Internetseiten	279
www.knigge-rat.de	279
www.reiseknigge.eu	279
www.kochatelier.de	280
www.wein-plus.de	280
www.din-5008-richtlinien.de	280
www.knigge.de	281
www.freiherr-knigge.de	281
www.edelleute.de	282
www.stil.de	282
www.arbeitsratgeber.com	283

Kapitel 19

Zehn knifflige Situationen und wie Sie sie meistern **285**

Namen vergessen	285
Besteck auf dem Boden	286
Der Reißverschluss steht offen	287
Der Wein hat Kork!	287
Die Laufmasche	288
»Herr Protz« oder doch »Herr Dr. Protz«	288
»You can say you to me!«	289
»Meine Suppe ess' ich nicht!«	289
Wie gelangt das Essen in den Mund?	290
Ein Geschenk, das nicht gefällt	290

Stichwortverzeichnis **293**