

Inhalt

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 Flurfunk 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