

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	10
Schnell & sicher: So kommen Sie am besten durchs Buch ..	11
<b>Testen Sie Ihren aktuellen Wissensstand!</b> .....	12
<b>Gutes Benehmen – was ist das?</b> .....	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
<b>Respekt und Wertschätzung sind die Grundlage</b> .....	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
<b>Gute Kommunikation erleichtert das Miteinander</b> ....	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

<b>Die Contenance bewahren</b> .....	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
 <b>Outfit und erster Eindruck entscheiden</b> .....	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
 <b>Persönliches Zeitmanagement optimieren</b> .....	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
 <b>Telefon, Handy, E-Mail &amp; Internet</b> .....	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

<b>Hand in Hand im Unternehmen</b> .....	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
 <b>Wenn Geschäftspartner kommen</b> .....	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
 <b>Auch in der Familie gilt gutes Benehmen</b> .....	135
Eltern sind Vorbilder .....	135
Eine private Streitkultur pflegen .....	138
Check-up: So geht's! .....	141
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	141

<b>Wenn Gäste ins Haus kommen</b> .....	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
 <b>Umgang mit Nachbarn</b> .....	 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
 <b>In der Öffentlichkeit</b> .....	 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
 <b>Achtsam sein mit älteren Menschen</b> .....	 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
<b>Im Restaurant</b> . . . . .	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
<b>Auf Reisen und im Ausland</b> . . . . .	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
<b>Ist kulturelles Verhalten lernbar?</b> . . . . .	247
Expertinnen-Interview . . . . .	247
<b>Anhang</b> . . . . .	265
<b>Kurzporträt der Autorin</b> . . . . .	272
<b>Register</b> . . . . .	273