

Inhaltsverzeichnis

Einführung	17
Über dieses Buch	17
Wie Sie dieses Buch verwenden	18
Törichte Annahmen über den Leser	18
Wie dieses Buch aufgebaut ist	19
Teil I: Grundlagen des richtigen Benehmens	20
Teil II: Stilsicheres Auftreten in jeder Situation	20
Teil III: Etikette für Fortgeschrittene	20
Teil IV: Der Top-Ten-Teil	21
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden	21
Teil I	
Grundlagen des richtigen Benehmens	23
Kapitel 1	
Freiherr von Knigge und seine moderne Interpretation	25
Knigges Erbe	26
Wertschätzung im beruflichen Alltag	28
»Goldene Regeln«	29
Konkrete Situationen im Alltag	32
Kundenorientierung à la Knigge	32
Dress for Success	34
Humankapital	35
»When in Rome ...«	36
Spezielle Themen der Alltagsetikette	38
Die korrekte Begrüßung	38
Die korrekte Anrede	39
Der Handschlag	40
Wie ein Eindruck entsteht	41
Der erste Eindruck zählt	41
Der Schein trügt, oder nicht?	45
Der letzte Eindruck bleibt	46

Kapitel 2	49
Knigge jeden Tag	
Vom Umgang mit Kollegen, Chefs und Mitarbeitern	49
»Was reden Sie da?« – vier Seiten einer Nachricht	50
Was Sie als Führungskraft richtig machen sollten	54
Der Alltag im Unternehmen	61
Professioneller Umgang mit Konflikten	74
Stile der Konfliktbewältigung	74
Mit fünf Sätzen erfolgreich argumentieren	77
Kapitel 3	79
Vom Umgang mit König Kunde	
Was Ihr Kunde wirklich braucht	80
Maslows Grundaussagen	81
Maslow im Alltag	85
Achtung: Ihr Kunde naht	86
Die Terminvereinbarung	86
Ihre Vorbereitung auf den Kunden	89
Den Kunden empfangen und begleiten	91
Während des Termins	98
Spontaner Kundenbesuch	98
Die Visitenkarte	99
Was auf eine Visitenkarte (nicht) gehört	100
Der Umgang mit der Karte	100
Karten geben und nehmen	101
Small Talk – Last oder Lust?	102
Sichere und unsichere Themen für den Small Talk	103
Der Einstieg in den Small Talk	105
Elegant das Thema wechseln	106
Die Überleitung zum Business Talk	107

Teil II	
Stilsicheres Auftreten in jeder Situation	109
Kapitel 4	
Kleider machen Leute	111
Was heißt »richtige Kleidung«?	112
In der Unternehmensberatung	112
In der Werbeagentur	112
Als Ingenieur unterwegs	113
Dresscodes und ihre Anwendungsbereiche	114
Definition der Dresscodes	115
»Business«	115
»Business Casual«	128
»Casual«	129
Gesellschaftliche Dresscodes	131
Kapitel 5	
Korrespondenz und Telefon	133
Briefe richtig schreiben	134
Adresse	134
Einen Brief beginnen	137
Einen Brief beenden	139
Der Inhalt	140
Alternativen zum Brief	144
Fax	144
E-Mail	145
SMS	149
Gut und richtig telefonieren	149
Kapitel 6	
Mit Stil zum Geschäftssessen	153
Gast und Gastgeber	154
Zum Essen einladen	154
Der Weg in das Restaurant und zum Tisch	156
Korrekte Platzieren	157

Business-Knigge für Dummies

»Ich möchte bestellen!«	160
Der Wein ist da	164
Das Essen beginnen und beenden	165
Die Rechnung begleichen	166
Der Abschied	167
Danke!	167
Gedeck, Besteck und Gläser	168
Wie ein Platz korrekt eingedeckt wird	168
Die Serviette	174
Die Gläser	175
Das richtige Getränk	176
Der Aperitif	177
Der richtige Wein zum richtigen Essen	178
Kaffee oder Tee?	179
Der Digestif	181
Das Menü genießen	181
Menüzusammenstellung	181
Brot und Butter	182
Vorspeisen	183
Hauptspeisen	185
Zum guten Schluss: Die Nachspeise	187

Teil III

Etikette für Fortgeschrittene

Kapitel 7

Veranstaltungen planen und durchführen

Gut organisiert ist halb gewonnen!	192
Checkliste zur Vorbereitung	192
Das Ziel der Veranstaltung	193
Thema der Veranstaltung	193
Termin	194
Location	194
Anzahl der Gäste und der Mitarbeiter	195
Catering	196
Das Rahmen-Programm	196
Ablaufplan	197

Inhaltsverzeichnis

Einladung	198
Mitarbeiterbriefing	199
Der große Tag: Sie repräsentieren Ihr Unternehmen	200
Die Mitarbeiter sind fit	201
Die Mitarbeiter sind bestens präpariert	201
Die Gäste vom ersten bis zum letzten Moment wertschätzen	202
Eine Sammlung von Empfehlungen	204
Namensschilder	204
Sich zu einer Gruppe gesellen	205
Sich und andere bekannt machen	205
Alkoholgenuss	206
Die offizielle Begrüßung aller Gäste	206
Gäste, die nicht gehen wollen	207
Die Nachbetrachtung des Events	208

Kapitel 8

Business-Etikette im Ausland

211

Die Vereinigten Staaten von Amerika	212
Im Business	212
Privates Umfeld	213
Bei Tisch	214
Russland	214
Im Business	215
Privates Umfeld	216
Bei Tisch	217
China	217
Im Business	217
Privates Umfeld	218
Bei Tisch	219
Japan	221
Im Business	221
Privates Umfeld	222
Bei Tisch	223
Die arabische Welt	223
Im Business	223
Privates Umfeld	225
Bei Tisch	225

Business-Knigge für Dummies

Großbritannien	226
Im Business	226
Privates Umfeld	227
Bei Tisch	227
Frankreich	228
Im Business	228
Privates Umfeld	229
Bei Tisch	229
Indien	230
Im Business	230
Privates Umfeld	231
Bei Tisch	231

Teil IV

Der Top-Ten-Teil 233

Kapitel 9

Zehn Hinweise für Berufseinsteiger 235

Bewerbertrainings	235
Die Bewerbung	236
Pünktlich zum ersten Gespräch	236
Small Talk	237
Geduld im Besprechungszimmer	237
Kleider machen Leute	238
Zu Tisch mit dem neuen Chef	238
»Ladies first!« ist out	239
Der erste Tag im Unternehmen	240
Das erste Meeting	241

Kapitel 10

Zehn Merkmale eines guten Restaurants 243

Der Empfang im Restaurant	243
Die Platzeindeckung	244
Die Serviette	244
Das Servieren der Speisen	245

Inhaltsverzeichnis

Der Wein	246
Die Rechnung	246
Die Speisekarte	247
Das Besteck	247
Die Fingerschale	248
»Guten Appetit!«	248

Stichwortverzeichnis **249**