

# Inhalt

<b>Im Gespräch punkten</b>	<b>5</b>
▪ Die Begrüßung	6
▪ Sich und andere vorstellen	10
▪ Der Handschlag	12
▪ Das kleine Einmaleins der Gesprächsführung	17
▪ Fair und sachlich mit Kritik umgehen	22
▪ Ohne geht es nicht: Small Talk	23
<b>Die Kunst des Telefonierens</b>	<b>29</b>
▪ Die Grundregeln für gelungene Telefonate	30
▪ Die Vorbereitung	31
▪ Die Begrüßungsformel für Anrufer	33
▪ Die Begrüßungsformel für ausgehende Telefonate	34
▪ Einstiegsfragen	36
▪ Wertschätzung für den anderen zeigen	37
▪ Schlechte Nachrichten	38
▪ Warten lassen und weiterleiten	39
▪ Erreichbarkeit	40
▪ Telefonkonferenz	40
▪ Wie Sie Vielredner stoppen	41
▪ Kompetenz signalisieren	42
▪ Flop-Floskeln – Top-Aussagen	43
▪ Telefongespräche beenden	44

---

<b>Professionell bei der Arbeit</b>	<b>45</b>
▪ Was Vorgesetzte erwarten	46
▪ Karrierebooster: Zuverlässigkeit	47
▪ Im Kundenkontakt	49
▪ Meetings – Ihre große Chance, einen guten Eindruck zu machen	52
<b>Bringen Sie Ihr Äußeres geschickt zum Einsatz</b>	<b>55</b>
▪ Was es mit dem Dresscode auf sich hat	56
▪ Zu jeder Gelegenheit das passende Outfit	69
▪ Nicht nur Kleider machen Leute: gepflegte Erscheinung	74
▪ Mächtige Körpersprache	75
<b>Essen und Feiern</b>	<b>79</b>
▪ Die Einladung zum Essen	80
▪ Auf dem Weg	81
▪ Im Restaurant	83
▪ In der Kantine	91
▪ Tischmanieren: alte Sitten, die heute noch wichtig sind	92
▪ Stehempfänge	99
▪ Stilsicher feiern mit Kollegen	101
<b>Sympathisch unterwegs</b>	<b>109</b>
▪ Sicher auf fremdem Terrain: Auswärtstermine	110
▪ Visitenkarten: kein Schnee von gestern	114
▪ Der Benimm-Check: Testen Sie Ihr Knigge-Wissen	118
▪ Stichwortverzeichnis	123