

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINFÜHRUNG	9	3.4.5	<i>Höflich am Handy</i>	62
1.1	Wer legt eigentlich fest, was man darf und was nicht?	9	3.5	Schwarz auf Weiß: Briefkultur	63
1.2	Wer war eigentlich dieser Knigge?	10	3.5.1	<i>Formulieren Sie authentisch</i>	63
			3.5.2	<i>Stilfragen</i>	64
			3.5.3	<i>Die innere Form: Anfang – Hauptteil – Schluss</i>	70
2	TON UND TAKT AN TISCH UND TAFEL	13	3.5.4	<i>Das äußere Erscheinungsbild</i>	76
2.1	Die Ankunft	13	3.5.5	<i>Wer darf eigentlich einen Brief öffnen?</i>	80
2.2	Auftakt und Bestellung	16	3.6	E-Mails: Klasse statt Masse	81
2.3	Alkoholisches – Prozenze oder nicht?	17	3.7	Wenn es darauf ankommt: Benimm im Vorstellungsgespräch	83
2.4	Gedeck und Besteck	18	3.7.1	<i>Das Vorspiel</i>	83
	DAS LEXIKON		3.7.2	<i>Die Dramaturgie des Vorstellungsgesprächs</i>	86
2.5	Die „Weinprobe“ als Probe Ihrer Persönlichkeit	23	3.7.3	<i>Das Nachspiel</i>	92
	DAS ABC DER ESSKULTUR	29	3.8	Mit einem Lächeln geht alles besser?	92
3	GESELLSCHAFTLICHE UND BERUFLICHE KOMMUNIKATION	32	3.9	Gut gebrüllt Löwe: Rhetorik .	94
3.1	„No titles, no ranks“?	32	3.9.1	<i>Wortschatz</i>	96
	DAMIT DER ERSTE KONTAKT NICHT ZUR UNHEIMLICHEN BEGEGNUNG WIRD.	33	3.9.2	<i>Sprechen</i>	97
3.2	Duzen und Siezen	43	3.9.3	<i>Die Aussprache</i>	100
3.3	Who is Who?: Visitenkarten .	45	3.9.4	<i>Sprachliche Schnitzer</i>	101
3.4	Telefonieren – mehr als Schall und Rauch	47	3.10	„Denglisch“	107
3.4.1	<i>Halten Sie den Telefonhörer richtig</i>	47	4	DES KAISERS NEUE KLEIDER – DRESS-CODE	110
3.4.2	<i>Sie werden angerufen</i>	48	4.1	Gut betucht: Anzüge und Kostüme	110
3.4.3	<i>Sie rufen an</i>	55	4.2	Das Hemd des Herrn	111
3.4.4	<i>Höfliches Telefonieren bedeutet „aktiv zuhören“</i> ...	59	4.3	Socken und Krawatten	114
				KRAWATTENKNOTEN	116
				LEXIKON DER TEXTILFEHLER ...	117
				WAS TRÄGT FRAU WOZU?	118
			4.4	Alles in Farbe?	119

4.5	Schmuck	119	8	RAUCHEN – FEUER FREI?	158
4.6	Schminken: Weniger ist mehr	121	9	JENSEITS VON KNIGGE: WENN STIL UND ETIKETTE URLAUB HABEN	162
4.7	Welches Outfit zu welchem Anlass	123			
5	MIT STIL PREISWERT EINKAUFEN	125	9.1	Für den Notfall	162
5.1	Feilschen erlaubt	125	9.2	Die Anti-Typen	162
5.2	Die Aufwärmphase	127	9.3	Transaktionsanalyse	165
5.3	Das Preisspiel	131	9.4	Konfliktfreie Kommunikation ist höfliche Kommunikation	169
5.4	Verhandeln mit Komplizen ..	133	9.5	Konsequenzen aus der Trans- aktionsanalyse für den Umgang mit „Anti-Typen“	170
5.5	„Rien ne va plus“	134			
5.6	Alles zu seiner Zeit	135	10	GESUNDHEIT: WER GUT AUSSIEHT, KOMMT GUT AN ..	176
6	SERVICEWÜSTE DEUTSCHLAND? – DER UMGANG MIT KUNDEN .	136	11	DIE NEUE STELLE: KNIGGE FÜR DIE ERSTEN TAGE	180
6.1	Umgang mit unhöflichen Kunden	137	11.1	Der Chef und der neue Mitarbeiter	181
6.2	Wenn es eng wird.	138	11.2	Wenn Sie einen neuen Kollegen bekommen	185
6.3	„Dafür bin ich nicht zuständig“	138	11.3	Wenn Sie einen neuen Chef bekommen	187
6.4	Kundengespräche	139	11.4	Das Verhalten als neuer Stelleninhaber	188
6.5	Preisverhandlungen – Hört beim Geld die Höflichkeit auf?	142			
7	ETIKETTE IN BEWEGUNG.....	143		WEITERFÜHRENDE LITERATUR.....	194
7.1	Der stilvolle Empfang von Besuchern	143		STICHWORTVERZEICHNIS	195
7.2	Besuchskultur	144			
7.3	Besuch kultureller Veranstaltungen	149			
7.4	Wer sitzt wo im Wagen?	154			
7.5	Es geht nach oben: Verhalten im Aufzug und auf Treppen ..	155			
7.6	Toilette	157			