

Brigitte Nagiller

Knigge, Kleider und Karriere

Sicher auftreten mit Stil und Etikette

REDLINE WIRTSCHAFT

bei ueberreuter

Inhalt

Vorwort 9

Ein Executive Summary: Wer? Was? Warum? 11

Was soll der alte Knigge? 11

Woher mein Wissen kommt 11

Nachholbedarf bei ymgangsformen? 12

Ein Dutzend Knigges 14

Basis-Knigge: Gutes Benehmen wieder gefragt? 18

Manieren und Unternehmensinteresse 18

Was ist guter Stil? 23

Über den zeitgemäßen Umgang mit den Etiketten 25

Kleider-Knigge: Dressed for Success 28

Der Stellenwert von Äußerlichkeiten 28

Ein besseres Image durch die richtige Kleidung 30

Kleidung als Botschaft 32

Dresscode - was ist das? 35

Die klassische Business-Kleidung 38

Frischer Wind aus dem Westen 45

Die Bedeutung von Farben 48

Kleine Mängel vertuschen 55

Frauen-Knigge: Karrierefrauen 60

Veränderung im Frauenbild 60

Weibliche Verhaltensstandards 61

Typisch männlich - typisch weiblich? 62

Weibliche Anreden und Berufsbezeichnungen 64

Kriterien für einen erfolgreichen Auftritt 67

Was der Karriere hilft - und was ihr schadet 72

Verbale und andere Belästigungen 75

Rangordnungs-Knigge: Oben und unten 80

Ein bisschen Geschichte 80

Gesellschaftliche Rangfolgen 81

v **Knigge, Kleider und Karriere**

6

Berufliche Rangfolgen 82
Grüßen und Begrüßen 84
Handschlag 86
Vorstellen und bekannt machen 88
Visitenkarten/Business Cards 91
Handkuss und Bussi-Bussi 92

Titel-Knigge: Alles über Anreden und Titel 96

Über die Wichtigkeit der persönlichen Anrede 96
Ihren Titel haben Sie sich redlich verdient 97
Weibliche Anreden 100
Von Gatten, Gattinnen und sonstigen Relikten 101
Von Exzellenzen, Eminenzen und Spektabilitäten 101
Offizielle schriftliche und mündliche Anreden 102
Siezen und Duzen 105

Multimedia-Knigge: Moderne Kommunikationsmittel 108

Telefon: der Umgang vor Kunden, Gästen und Mitarbeitern 108
Kleiner Handy-Knigge 113
Faxgerät 116
Netikette 117

Essens-Knigge: Rund um Speis und Trank 120

Klassische Speisenfolge 120
Der Umgang mit dem großen Gedeck 123
Die hohe Kunst des Servierens 129
So essen Sie richtig 131
Essen und Wein - die perfekte Verbindung 135
Na, Mahlzeit! Prost und Cheers 139
Etiketteregeln für alle Tage... und für besondere Anlässe 142
Der Umgang zwischen Rauchern und Nichtrauchern 144

Geschäftssessen-Knigge:

Vom Business-Lunch zum Festbankett 148

Vergnügen Geschäftsessen? 148
Das richtige Restaurant 150
Mit Geschäftspartnern im Restaurant 151
Kleine und größere Pannen 160
Die Schlacht ums Büffet 165

Das Festbankett 169
Essen mit ausländischen Gästen 171

Gastgeber-Knigge: So verwöhnt man Kunden 174

Der Gastgeber als Feldherr 174
Dafür sind Sie als Gastgeber zuständig 175
Der Gast in Ihrem Büro 186
Was Ihr Arbeitsplatz über Sie aussagt 190

Besucher-Knigge: Biffe, ich bin eingeladen! 193

Das steht auf der Einladung 193
So bedanken Sie sich für eine Einladung 201
Gastgeschenke 203
Trinkgelder 208

Protokoll-Knigge: Wenn es offiziell wird 211

Historischer Hintergrund und zeitgemäßer Umgang 211
Deutsches und österreichisches Protokoll 212
Das Placement - wie finde ich mich zurecht? 217

Ausland-Knigge: Gäste aus fremden Ländern 221

Das globale „Multi-Kulti-Dorf“ 221
Klischees 221
Wissen und genaue Vorbereitung 223
Basiskenntnisse und mögliche Fettnäpfe 226
Kleine Aufmerksamkeiten 229
Unterschiedliche Kulturen 235

Anti-Knigge: Regeln kreativ brechen 243

Die größten Fehler 243
Regeln brechen 244
Perfektion als Maßstab? 248

Stichwortverzeichnis 251