



ELISABETH MOTSCH ■ DORIS SCHULZ

Karriere mit Stil

TOP-UMGANGSFORMEN IM BUSINESS

Inhalt

Mit Umgangsformen punkten	11	Ehepartner/in und Partner/in	
Umgangsformen sind wichtig	12	vorstellen	31
Wirksamkeit in der Welt	12	Das Vorstellen ab fünf Personen	32
Manieren als Signal	13	Hallo – Tschau – Tschüss – Baba	33
Trendumkehr – vom Knigge zur Klasse	14	„Mahlzeit“ ist kein Mittagsgruß	34
Pünktlichkeit	15	Bis wann gilt „Guten Morgen“	
Professionalität beginnt mit		und ab wann „Guten Abend“?.....	35
Pünktlichkeit	15	Die Begrüßung in anderen Ländern	35
Pünktlichkeit bei Geschäftsterminen	16	Die Bussi-Bussi-Gesellschaft	36
Sich selbst einen Zeitrahmen setzen	17	Der Handkuss	37
Termine haben immer Vorrang	17	Körpersprache und	
Pünktlichkeit bei Meetings und		Distanzzonen	38
Bespprechungen	18	Vorsicht bei der Interpretation	
Bei Unpünktlichkeit rechtzeitig		von Signalen	39
Bescheid geben	19	Unsere Gestik	39
Pünktlichkeit bei privaten Einladungen	19	Unsere Mimik	40
Einladungen absagen	20	Die Distanzzonen	42
Die Begrüßung	21	Distanzzonen im Berufsleben	43
Der erste Eindruck – die Begrüßung	22	Erkennen der Distanzzonenverletzung	46
Der Unterschied zwischen Grüßen		Taktvoll für Distanz sorgen	46
und Begrüßen.....	22	Im Lift	48
Den Namen der begrüßten		Die Anrede	50
Person nennen	24	Die Anrede lebt vom Namen	50
Reihenfolge der Begrüßung		Die Anrede von Frauen	51
in der Gruppe	24	Die gebräuchliche Anrede	52
Der richtige Händedruck	25	Die korrekte Anschrift in Briefen	53
Der passende Handschlag	26	Die schriftliche Anrede	53
Wer grüßt wen zuerst? – Die korrekte		Das „Hallo“ in Briefen	54
Rangfolge im Geschäftsleben	27	Adelstitel in Österreich und Deutschland	56
Wie grüße ich?.....	27	Was tun bei Doppelnamen?.....	56
Gruß unter Kollegen/Kolleginnen		Titel in der Anrede	57
im Unternehmen	28	Verliehene Titel	58
„Darf ich bekannt machen?“ oder		Akademische Grade	58
„Darf ich vorstellen?“	29	Amtsbezeichnungen	59
Die Selbstvorstellung	30	Berufs- und Funktionsbezeichnungen	60

Vom Sie zum Du	61	In der Besprechung	87
Wer bietet wem das Du an?	61	Dauerredner sind unbeliebt	88
Neu im Betrieb	62	Sie sind Sitzungsleiter/in	88
Das Du bei einem offiziellen Termin	62	Die Tagesordnung	90
Wie wird das Du angeboten?	63	Ende der Sitzung	91
Das Du in Unternehmen	63	Erfolg auf Messen und	
Das Du beim Kunden	64	Ausstellungen	92
Das Du bei Seminaren und Workshops	65	Der erste Eindruck zählt	93
Das Du in Pflegeberufen	65	Heißen Sie Besucher willkommen	94
Das Du in Vereinigungen	65	Erkennen Sie Messebesucher	
Das Du zu später Stunde	66	und Kunden.....	95
Der Bruderschaftskuss	66	Telefon, Videokonferenz	
Sie möchten, dass der Kunde Sie		und soziale Netzwerke	97
beim Vornamen anspricht	66	Das Telefon	97
Die Visitenkarte	67	„Hallo“ ist zu wenig	98
Die Businesskarte	68	Telefonzeiten einhalten	98
Die Übergabe der Visitenkarte	69	Mobiles Telefonieren mit Stil	99
Die Annahme der Visitenkarte	70	Unerwünscht in Sitzungen	
Der Small Talk	71	und Seminaren	100
Sympathie gewinnen	72	Rückrufe erwünscht	101
Wann funktioniert Small Talk nicht?	72	Handyservice für Kollegen/Kolleginnen ...	101
Was macht im Small Talk sympathisch?	73	Wo legen Sie das Handy hin?	102
Tabu-Themen	74	Die Ansage auf der Mobilbox	102
Gute Small-Talk-Themen	75	Ihr Handy im Betrieb	103
Die Kunst, sich zurückzunehmen	75	Tabuzonen für Handys	103
Ermütigen Sie Ihr Gegenüber	77	SMS und MMS.....	103
Das Vorstellen	78	Das stilvolle Telefongespräch	104
Ein gutes Gesprächsklima schaffen	78	Weiterverbinden	106
Bälle zuwerfen im Gespräch	79	Sie haben keine Zeit zum Telefonieren	106
Sie sind im Gespräch und		Reklamationen am Telefon	107
suchen jemanden	80	Videokonferenz oder SKYPE	109
Allein unter vielen	80	Soziale Netzwerke	110
Im Kundengespräch	81	Die Höflichkeit in der	
Außenseiter ins Gespräch ziehen	81	Web-Kommunkation	111
Der Name ist Ihnen entfallen	82	Extratipps fürs Geschäftsleben	113
Small Talk beim Geschäftsessen	82	„Bitte“, „Danke“, „Verzeihung“	115
Den Small Talk beenden	83	„Bitte“ und „Danke“	116
Sitzungen und		„Verzeihung“	116
Besprechungen	84	Niesen	117
Vor der Besprechung	85	Glückwünsche	118
Wer ist anwesend?	86	Kondolieren	119

Sprache ist Macht	121	Der gedeckte Tisch	148
Dialekt, Umgangssprache und Hochsprache.....	121	Eintreffen der Gäste und Essensbeginn ...	149
Cooler Sprüche sind im Business out!	122	Trinksprüche und Toasts	151
Der Kunde ist König	123	Essen beenden	151
Kunden/Kundinnen kommen an	124	Rauchen	151
Kunden/Kundinnen müssen warten	124	Gästehandtücher	152
Kunden/Kundinnen werden abgeholt	125	Schuhe ausziehen?	152
Die Bewirtung	126	Gast sein	153
Die Verabschiedung	127	Einladungen	154
Tabus beim Kundenempfang	127	Der Small Talk zum Einstieg	154
Als Kunde in einem Unternehmen	128	Gastreder/in	155
Die passende Kleidung	128	Gast in einer Firma	155
Pünktlichkeit	128	Imbiss in den Firmenräumen	155
Ankunft im Unternehmen	129	Am Buffet in der Firma	156
Platznehmen im Besprechungsraum oder im Büro.....	130	Weihnachts- und Firmenfeiern	157
„Was möchten Sie trinken?“	131	Gast im Restaurant	160
„Bitte, nehmen Sie Platz“	131	Platzwahl	160
Das Gespräch beginnt	132	Vorstellen einer Tischrunde	161
Wohin mit den Unterlagen?	133	Tipps für die Preislage	161
Das Vorstellungsgespräch	133	Getränkewahl	162
Der Kundenbesuch im Privathaus	135	Essensbeginn	162
Schuhe ausziehen?	135	Gast im privaten Rahmen	163
Die gute Gastgeberin – der gute Gastgeber	137	Gastgeschenke	163
Gastgeber/in in der eigenen Firma	138	Ankommen und Essensbeginn	165
Imbiss in den Firmenräumen	138	Anstoßen	166
Das Buffet in der Firma	139	Wann ist die Einladung beendet?	166
Gastgeber/in im Restaurant	139	Rauchen	167
Auswahl des Restaurants	140	Tischetikette	168
Die Platzwahl	141	Das Betreten des Restaurants	169
Tipps für die Preislage	142	Das Platznehmen	170
Wer sucht den Wein aus?	143	Wohin mit Handy und Handtasche?	171
Tischreden	144	Korrekte Haltung bei Tisch	172
Essensbeginn	144	Ansprechen der Servicemitarbeiter/innen..	173
Diskretes Bezahlen	145	Das Aufstehen	174
Gastgeber/in im privaten Rahmen	146	Galanterie und Gleichstellung	174
Stilvoll einladen	146	Menüauswahl	175
Menüwahl	147	Die Preiskategorie	175
Getränkeauswahl	148	Die Getränkewahl	176
		Gläser korrekt verwenden	177
		Weinprobe	179
		Das Glas erheben oder anstoßen?	179

Welches Getränk passt wozu?	180	Sport verbindet	224
Tischreden	181	Geschäftliches beim Sport	225
Die Serviette	181	Höflichkeit beim Sport	226
Das Besteck	182	Der Dresscode	228
Tabus im Umgang mit dem Besteck	184	Sie wirken immer	228
Die Bestecksprache	185	Kleidung als Ausdruck Ihrer Einstellung ...	229
Linkshänder/innen	186	Was heißt „overdressed“ und „underdressed“?.....	230
Das Brot	187	Begriffe zum Dresscode	230
Amuse Gueule – „Gruß des Hauses“	188	Was trägt man in verschiedenen beruflichen Situationen?.....	235
Das Essen wird serviert	189	Dresscodes in unterschiedlichen Branchen.....	238
Am Buffet	190	Krawatten, Tücher und Schmuck	242
„Mahlzeit“ oder „Guten Appetit“?	191	Die Schuhe	243
Zuerst das Dessert oder der Käse?	191	Image des Unternehmens	244
Der Digestif.....	192	Wie wird Image aufgebaut?.....	245
Rauchen	192	Image ist Chefsache	246
Bezahlen	193	Mitarbeiter/innen als Imageträger/innen..	247
Trinkgeld	194	Imagerelevante Umgangsformen bei Kunden/Kundinnen	248
Abschluss des Abends	195	Peinlichkeiten	249
Bei Pannen mit Gästen	196	Öffentlicher Auftritt	251
Was Sie bei Tisch vermeiden sollten	196	Bühnenauftritt	252
Wie isst man was?	199	Fernsehaufttritt	256
Gerichte und Getränke in alphabetischer Reihenfolge	200	Das Radiointerview	263
Stimmt das?	210	Europäisches Parkett	265
Geschäftsreisende im Hotel	212	Andere Länder – andere Sitten	266
Hotelsouvenir?	213	Internationale Verhaltensnormen für Frauen	266
Die Ankunft	214	Anhang – Checklisten	287
Internationale Hotels	214	Die passende Kleidung für jeden Anlass..	287
„Gute Häuser“	215	Rangordnung	289
Das Hotelpersonal	216	Formelle Anrede – Anschreiben	292
Das Zimmer beziehen	217	Blumensprache	296
Der kleine Gruß	217	Stichwortverzeichnis.....	297
Im Aufzug	218		
Speiseraum, Lobby und Hotelbar	218		
Der Gast und sein Tisch	219		
Die Terrasse	220		
Die Hotelbar	220		
Reklamation und Beschwerde	221		
Bezahlen und Abreise	222		