

Susanne Abplanalp

Der Office-Knigge

Souverän mit Kunden und im Team

VERLAG:SKV

Inhalt

Freundlichkeit und Wertschätzung zahlen sich aus	8
1 Begegnungen	13
1.1 Der erste Eindruck	14
1.2 Grüßen und begrüßen	17
1.3 Menschen zusammenbringen	23
1.4 Mich und meine Firma sympathisch vorstellen	26
1.5 SmallTalk	30
1.6 «Du» oder «Sie»?	34
2 Wertschätzend kommunizieren	39
2.1 Positiv und klar formulieren	40
2.2 Aktiv zuhören	44
2.3 Höflich telefonieren	46
2.4 Reklamationen entgegennehmen	51
2.5 E-Mail-Knigge und SMS	54
2.6 Richtig entschuldigen	59
2.7 Social Media privat und beruflich nutzen	63
3 Wirkungsvoll auftreten	69
3.1 Kleidung	70
3.2 Körpersprache	77
3.3 Im Vorstellungsgespräch überzeugen	80
4 Der Businesslunch	89
4.1 Der stilvolle Gastgeber	90
4.2 Der rücksichtsvolle Gast	95
4.3 Behandeln Sie den Kellner gut	98
5 Nett unterwegs zur Arbeit	103
5.1 ÖV-Knigge	104
5.2 Auf den eigenen Rädern unterwegs	108
6 Miteinander im Büro	115
6.1 Die Arbeitswelt verbessern	116
6.2 Büroraum-Knigge	117
6.3 Sitzungen	121
6.4 Termine einhalten und Verbindlichkeit schaffen	125
6.5 Höflich Nein sagen	128
7 Wertschätzung zeigen	133
7.1 Schenken	134
7.2 Danken	138
Epilog: Sauber raus aus dem Fettnäpfchen	142
Anmerkungen	145
Register	147