
Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Perfekte Umgangsformen machen Sie noch erfolgreicher	11
1 Der erste Eindruck ist entscheidend	15
1.1 Warum der erste Eindruck so wichtig ist	15
1.2 Diese Faktoren bestimmen den ersten Eindruck	16
1.3 Wie Sie im Vorstellungsgespräch glänzen	16
2 Begrüßung und Anrede	21
2.1 Wer begrüßt wen zuerst?	21
2.2 Der Händedruck – der gefühlte erste Eindruck	22
2.3 Sich vorstellen und untereinander bekannt machen	24
2.4 Handhabung von Visitenkarten	27
2.5 Die richtige Anrede	28
2.6 Siezen oder duzen?	32
3 Aktuelle Umgangsformen für Frauen im Geschäftsleben	35
3.1 Allgemeine Verhaltensregeln	36
3.2 Türen, Aufzüge, Treppen und mehr	38
3.3 Selbstsichere Körper- und Sitzhaltung der Frau im Beruf	40
3.4 Distanzen und ihre Einhaltung	43
3.5 Allgemeine Dos and Don'ts	44
3.6 Richtiger Umgang mit Trinkgeld	46
3.7 Frauen im Geschäftsleben und auf Reisen	49
3.8 Auto- und Flugzeug-Knigge	51
3.9 Im Ausland unterwegs	55
4 Small Talk im Beruf	57
4.1 So gelingt die kleine Plauderei	57
4.2 Small Talk mit dem Chef	59
4.3 Small Talk mit Kollegen	60
4.4 Small Talk mit Geschäftspartnern	60
4.5 Gesprächsthemen	61
4.6 Vorsicht Tabuthemen!	62
4.7 Small Talk im Ausland	63

5	Stilvolle Kommunikation mit Kunden	65
5.1	Korrespondenz bindet Kunden	65
5.2	Korrekte Anschriften und schriftliche Anrede	66
5.3	Wirkungsvolle Texte verfassen	69
5.4	E-Mail-Knigge	70
5.5	Korrekt telefonieren	73
5.6	Smartphone & Co.	77
6	Meetings vorbereiten und durchführen	79
6.1	Die Vorbereitungsphase	79
6.2	Das Kundenmeeting	81
6.3	Digitale Meetings	82
6.4	Meetings nachbereiten – die korrekte Form des Protokolls	82
6.5	Das Verhalten während des Meetings	86
6.6	Die Presse als Partner	87
6.7	Der korrekte Messeauftritt	90
7	Business-Dresscode für Frauen	93
7.1	Dressed for success – warum das richtige Business-Outfit die Karriere fördert	93
7.2	Die Bedeutung von Farben im Berufsalltag	94
7.3	Das optimale Business-Outfit	95
7.4	Schuhe und Strümpfe	96
7.5	Parfum und Accessoires	97
7.6	Körperpflege und was dazu gehört	100
8	Geschäftssessen	103
8.1	Geschäftssessen zielorientiert vorbereiten und durchführen	103
8.2	Ihre Aufgaben als Gastgeberin	106
8.3	Sitzordnungen und ihre Bedeutung	109
8.4	Die richtige Redner-Reihenfolge bei Firmenveranstaltungen	113
8.5	Ihre Gastgeberinnenpflichten im Überblick	113
9	Entspannt essen und trinken	115
9.1	Aperitif – was ist das und warum gibt es ihn?	116
9.2	Brot und Brotteller	117
9.3	Gedeck und Serviette	117
9.4	Das Besteck und seine Sprache	119
9.5	Kleine Sushi-Kunde	124
9.6	Umgang mit der Suppentasse	124
9.7	Die Sitzhaltung bei Tisch	125
9.8	Wann ist Fingerfood wirklich Fingerfood?	127

9.9	Der Umgang mit Malheurs	130
9.10	Schwierige Gerichte	133
10	Einladungen aussprechen und annehmen	137
10.1	Geheimcodes auf Einladungen und deren Bedeutung	137
10.2	Veranstaltungsformen	139
Anhang	143
	Übersicht: Die häufigsten Benimmfallen	145
	Multiple-Choice-Test: Checken Sie Ihren Business-Stil	149
	Lösungsteil zu den Übungen	153
	Glossar	169
	Literaturverzeichnis	187
	Die Autorinnen	189