

INHALT

VORWORT	7	„Wieder so ein heißer Tag“	
		– Small Talk ohne Fettnäpfchen	22
		Beliebtes Thema: Wetter	23
		Sprechtempo anpassen	24
		Nicht mit nackten Fingern auf angezogene Menschen zeigen	
		– Die richtige Gestik macht's	25
		Deuten oder beschreiben?	25
		Hände, Händedruck und Handschlag	25
		„Sitz gerade!“ – Mit Haltung souverän in allen Situationen	28
		Sitzen & Sitzhaltung	29
		Haltung und Kompetenz	31
		Von innen nach außen?	
		– Zeitgemäße Tischmanieren	31
		Was die Serviette sagt	33
		„Guten Appetit“ gehört(e) sich nicht	34
		Das richtige Besteck	35
		Getränke	36
		Spezialfall Schaumwein	39
		Manieren während des Essens	41
		Kleines ABC der Speisen	47
		Tischgespräche	60
BENIMM-BASICS	11		
„Hallo, wie geht's?“			
– Richtig grüßen und begrüßen	12		
Wer grüßt wen zuerst und warum?	12		
Begrüßen per Handschlag	15		
Aufstehen oder sitzen bleiben?	16		
Die Akkolade	17		
„Darf ich bekannt machen?“			
– Wie man sich und andere vorstellt	18		
Das „Visitenkarten-Spiel“	18		
Wer stellt wen zuerst vor?	19		
Du oder Sie?	20		

BENIMMPROFIS PRIVAT	61	Sportler untereinander	98
„Prosit!“ – Party-Benimm für Gastgeber und Gäste	62	Fair Play am Beispiel von Golf	100
Eine private Party ausrichten	62	Familienfeste leicht gemacht	
Der Gast und seine Pflichten	64	– Konfirmation, Kommunion und Jugendweihe	103
Der Gast und seine Kinder	65	Die Konfirmation	104
„Darf ich bitten?“		Kommunion	107
– Tanzen gehen	67	Firmung und Firmling	108
Die Aufforderung zum Tanz	67	Jugendweihe	109
„Kleider machen Leute“		Feier im kleinen Kreis	109
– Kleidung für besondere Anlässe	69	Concierge, Page und Co.	
Für Damen	69	– Zu Gast im Hotel	110
Für Herren	70	Wann trägt man seine Koffer selbst?	110
„Sie haben Post!“ – Moderne Kommunikationsregeln	72	Wer ist wer?	110
E-Mail	73	Allgemeines Auftreten	111
Digitale Nachrichtendienste	74	„Vorhang auf“ – Besuch von Konzert, Kino, Theater & Co.	115
Foren und soziale Medien	77	Der Kinobesuch	115
Telefonieren in der Öffentlichkeit	82	Theater- und Konzertbesuche	116
„Ich schau dir in die Augen, Kleines“ – Flirt- und Dating-Regeln	86	„Gute Besserung“	
Körpersignale	86	– Richtiges Verhalten bei Krankenbesuchen	118
Die VAKOG-Wahrnehmung	89	Private Krankenhausbesuche	118
Dichterische Flirt-Freiheit	92	Eigener Krankenhausaufenthalt	122
Flirt- und Datingportale	93		
Sportsmen sind Gentlemen			
– Benimm beim Sport	95		
Auch im Sport: Erwachsene als Vorbilder	96		
Sport und Schwitzen	97		

„Herzliches Beileid“**– Richtiges Verhalten**

im Trauerfall	123
Formelle Faktoren	123
Herzliches Beileid oder stille Anteilnahme?	128

Früh übt sich – Kleiner

Kinder-Knigge	131
Eltern als Vorbilder	131
Was Kinder wann wissen sollten	133
Logik und Lob fördern gutes Benehmen	134
Grüßen und Begrüßen für Kinder	137
Kinder am Telefon	140
Wo bleibt mein Geschenk?	141
Entschuldigung bei Pannen	141
Kinder und Tischmanieren	142
Kinder zu Gast bei anderen Kindern	146

BENIMM IM BUSINESS 147**Bewerben leicht****gemacht – Der optimale**

Karrierestart	148
Der „gute Ton“	148
Die äußere Form	149
Das Bewerbungspaket	156
Nachfragen und dranbleiben	157
Auswahlverfahren im Assessment-Center	157
Selbst eine Stellenanzeige aufgeben	158
Bewerbung am Telefon	159

„Hier kommt Ihr neuer Mitarbeiter“

– Vorstellungsgespräche mit Bravour meistern	161
Was trägt man zum Vorstellungsgespräch?	161
Das Vorstellungsgespräch	162
Der erste Tag	169
Tag zwei bis Tag 100	170

„Alles mal herhören!“

– Gewandt auftreten in Meetings	172
Vor Publikum sprechen	172
Diskussionen in Meetings und Konferenzen	173

„Guten Appetit“

– Geschäftsessen als hohe Kunst des guten Benehmens	175
In der Kantine	175
Heimliche Beobachter	176
Das richtige Outfit	176

„Guten Tag, Herr Meier“

– Der tägliche Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten	178
Notlügen sind oft nicht nötig	178
Für ein gutes Arbeitsklima	179

Typologie von Kollegen	182		
Kollegiale Zusammenarbeit	186		
Umgang mit Vorgesetzten	188		
Kritischer Faktor: Zeit	191		
Schlagfertigkeits-techniken im Beruf	192		
Umgang mit Kunden	194		
Nicht zu viel versprechen	195		
Trennung von Beruf und Privatleben	195		
„Sie sind herzlich eingeladen ...“			
– Betriebsfeiern	197		
Der Arbeitgeber als Gastgeber	200		
Immer dunkelblau?			
– Kleidung und Accessoires richtig wählen	202		
Kleine Farb- und Stilkunde	203		
Wie man sich kleidet, so wirkt man	205		
Was trägt man geschäftlich und was nicht?	206		
„Frau Müller am Apparat“			
– Kommunikationsmedien im Berufsalltag	211		
Kommunikation per Telefon und Handy	211		
Stilsichere Briefe	214		
Geschäftliche E-Mails	220		
Ein Relikt: Das Fax	225		
Das Intranet: Kommunikation in Firmen	225		
Kommunikation mit Großfirmen	228		
Exkurs: Frauen in Männerdomänen	228		
		BENIMM WELTWEIT	231
		Nordamerika	232
		Exkurs: Briefe und E-Mails in englischer Sprache	236
		Mittelamerika und Karibik	238
		Südamerika	240
		Europa	256
		Asien	283
		Naher Osten	305
		Australien und Neuseeland	309
		Frauen allein auf Reisen	311
		Kleidung	311
		Die Unterkunft	312
		Als Gastgeberin im Restaurant	313
		Kontakte knüpfen	313
		Kulturelle Veranstaltungen	314
		Sonderfall: Allein reisende Frauen in arabischen Ländern	314
		Verhalten auf Flugreisen	316
		Am Flughafen	317
		Im Flugzeug	319
		DER GROSSE BENIMM-TEST	321
		WER WAR FREIHERR KNIGGE?	340
		REGISTER	342