

INHALT

Vorwort	8
Handy-Etikette	12
Empfehlungen für die Smartphone-Nutzung	14
Stilvoller Umgang mit WhatsApp: Wie Sie andere nicht nerven ...	21
Social-Media-Knigge	24
Ihre Online-Identität: Unauffällig seine Pflicht tun war gestern ...	26
Ihr Profilfoto: Das Erste, was andere von Ihnen sehen	28
Ihr Online-Profil ist Ihr Fenster zur Welt: Schmücken Sie es!	29
Verhaltensempfehlungen für den digitalen Dialog	34
Welche Inhalte Sie in sozialen Netzwerken teilen können	40
Stay classy on Twitter!	43
5 Tipps: Wie Sie sich in den sozialen Netzwerken stilvoll bewegen	45
Umgang mit Online-Beleidigungen, Hassreden und Trolls	49
Instagram-Etikette: Tops und Flops	50
Modern-Life-Networking	52
Erfolgreich netzwerken: Gehen Sie freundschaftlich vor	53
Die drei Phasen beim Vernetzen	54
Die 70-20-10-Regel zum Netzwerken	56
Modernes Netzwerkmanagement bedeutet ansprechbar zu sein ..	57
Klasse statt Masse	58
Netzwerk-Knigge: So vernetzen Sie sich richtig	59
Visitenkarten modern gestalten und richtig überreichen	62
Beim Netzwerken höflich „Nein“ sagen können	64

Begrüßung **65**

Betreten Sie jeden Raum mit einem Gruß	67
Die wichtigsten Umgangsregeln für die Begrüßung	69
Sich angemessen und höflich verabschieden	73
Wie Sie sich selbst vorstellen	74
Sie wollen gute Stimmung? Sprechen Sie Menschen mit Namen an	74
Namen vergessen? Keine Panik!	75
Die Kunst, Menschen miteinander bekannt zu machen	76
Du oder Sie?	79

Moderner Smalltalk **82**

Deutschland hat keine Smalltalk-Kultur	84
Die richtige Einstellung zu Smalltalk	85
Smalltalk-Themen und Stimmungstöter	86
Suchen Sie im Gespräch charmant nach Gemeinsamkeiten	88
Was Sie von versierten Smalltalkern lernen können	89
Noch mehr Smalltalk-Tipps	92
Spießiger Smalltalk	95
Über den Umgang mit Vielrednern	96
Den Anfang machen mit der 5-Sekunden-Regel	98
Sprechen Sie mit Fremden	99

Kommunikation **102**

Verfeinern Sie die Kunst des richtigen Zuhörens	103
So werden Sie besser verstanden	104
Extra-Tipp für Fortgeschrittene: Dialoge fließen lassen	105
Höflich widersprechen	106
Danke: Das wichtigste Wort der Welt	108
Erlauben Sie sich Variationen in Ihrer Sprache	110

„Hörn se mal!“ – Deutlich sprechen	111
Wie Ihr Körper kommuniziert	112

Gute Texte 118

Digitale Etikette – E-Mails schreiben, die gelesen werden	119
Stil-Booster, die Ihre geschäftlichen E-Mails noch besser machen ..	126
Moderne Weihnachtspost: Persönliches zum Fest	129
Die E-Mail-Abwesenheitsnotiz gekonnt formulieren	130

Büro und Coworking Spaces 132

Wertschätzender Umgang mit Mitarbeitern und Kollegen	133
Was Sie im Büro nicht tun sollten	136
Telefonieren am Arbeitsplatz	137
Freundlicher Umgang mit Kunden	139
Meeting-Etikette	141
Professioneller Umgang mit Dienstleistern	143
Mit Stil abtreten	145
Moderne Atmosphäre-Design im Büro	146
Verhalten im Coworking Space	147

Veranstaltungen 149

Ein Event organisieren	150
Empfehlungen für den Besuch von Veranstaltungen	156
Professioneller Umgang mit Rednern bei Veranstaltungen	157
WLAN gehört zur Gastfreundschaft	161
Moderner Umgang mit Veranstaltungstechnik	161
Messe-Knigge: Besucherorientiertes Verhalten führt zum Erfolg ..	163
Powerpoint-Etikette – Wie Sie Ihre Zuhörer begeistern	164

Reisen 170

Gutes Benehmen an Bord	171
Stilvoll mit der Bahn reisen	176
Gutes Benehmen im Urlaub	179
Respektvoller Umgang mit anderen Kulturen	182

Hotel und Restaurant 183

Die Top-10-Tipps einer Hoteldirektorin – So sind Sie ein gern gesehener Gast	184
Gute Manieren im Restaurant	188

Selbstpräsentation 203

Wie Sie andere für sich einnehmen	204
Bei Kritik souverän reagieren	211
„Es tut mir leid!“ – Richtig um Entschuldigung bitten	212
Haaatschi! Niesen und „Gesundheit!“ sagen	214
Brechen Sie auch mal Regeln, wenn es sein muss	214
Wie sich kultivierte Menschen präsentieren	216
Wie Sie Ihre Wirkung beeinflussen und positiv gestalten können ..	217
Elevator Pitch: Wie Sie sich kurz und prägnant vorstellen	221

Modern-Life-Dressing und Style 223

Kleidung ist ein Werkzeug: Nutzen Sie es!	224
Immer gut angezogen: Finden Sie Ihren perfekten Stil	225
Mode, Weiblichkeit und Karriere	228
Dresscodes – Anlassgerecht gekleidet sein	230
Grundregeln für ein gepflegtes Erscheinungsbild	232

Essen und Tischkultur**242**

Dekorieren und eindecken	242
Die Getränke	244
Gutes Benehmen am Tisch	246
Spielregeln am Buffet	251

Gastfreundschaft**253**

Ein guter Gastgeber sein	255
Abrupter Aufräumdrang bei Business-Veranstaltungen	264
Regeln für gute Gäste	265
Eine Einladung freundlich absagen: So klappt's!	267
Gastgeschenke: Darf es noch ein bisschen Tee und Marmelade sein?	268
Filoxenia – Gastfreundschaft für Fortgeschrittene	271

Was tun, wenn ...?**273****Empfehlenswerte Bücher****280****Anmerkungen****281**