

Inhalt

Small Talk

Wenn der Gast die Kunst studiert: Allein gelassen in großer Gesellschaft	11
Eleganter Absprung: Visitenkarten können Ausstiegshilfe, Filter und Gesprächslieferant sein	13
Die Rettung namens „apropos“: Wie man am besten auf Flegeleien reagiert	15
Peinliche Stille im Fahrstuhl: Small Talk ist keine Bühne für Grundsatzdiskussionen	17
Die Angst vor der Stille: Damit Sie sich beim Small Talk nicht um Kopf und Kragen reden	19
„Dirigent o1 ist für die B9 dran“: Wie unhöflich es ist, Fachchinesisch zu sprechen	21

Peinliche Situation

„Sagen Sie jetzt nichts, Hildegard“: Wenn sich keiner traut, dem Chef zu sagen, dass seine Hose offen ist	23
Wie sag ich's dem Entgleisten? So bringt man zwei, die sich daneben benehmen, wieder auf Kurs	25
Wenn Kollegen müffeln: Der Chef muss Skunkis zur Ordnung rufen	27
Wenn sechs statt zwei Gäste kommen: Die beste Gegenwehr bei Überfällen im Job – und in der Freizeit	29
„Call me Mr. Meier“: Wie man am besten ein aufgezwungenes Du abbiegt	31

Vorstellen, Anreden, Kontakten

Verhaken wie die Hirsche: Wie man beim Küsschen links und rechts Fehler vermeidet	33
Warten, bis Sie schwarz werden: Manager, die Call-Center verantworten, brauchen Benimm-Nachhilfe	35
„Wenn Sie dann Klofrau sind“: Ohne Respekt mag es hier zu Lande gehen, aber nicht im Ausland	37
„Darf ich vorstellen?“: Wenn das Begrüßen keine Missachtung werden soll	39
Exzellenz genügt vollkommen: Wer sich mit Titel vorstellt, begeht einen Fauxpas	41

Handy und Telefon

Und ewig lärmt das Handy: Nur auf den Boss müssen Sie warten, wenn sein Handy klingelt	43
Meine Nummer geb ich nicht!: Handynummern sind Geschenke – man darf nicht darum bitten	45
„Störe ich Sie gerade?": Wenn Anrufer kein Gefühl dafür haben, dass sie ungelegen kommen	47

Weihnachten und andere Feste

Schöne Bescherung: Zu Weihnachten lauern zahlreiche Fettnäpfchen und Stil-Fallen	49
Ihr Gast soll die Party lieben: Wenn sich Bayern im Kölner Mundarttheater so gar nicht amüsieren	51
Das Recht der ersten Rede: Fünf Minuten sind das Maximum für eine Festrede	53

Geschäftssessen

Nie alleine mit dem Tiramisu: Über die Qual der Wahl des Restaurants für den Business-Lunch	55
Die Sitzordnung lügt nicht: Am Sitzplatz beim Essen erkennen Sie, wie wichtig Sie dem Gastgeber sind	57
Sprengsatz Wein: Wenn der Gast wählt, kann's teuer werden	59
Eingeladen und hängen gelassen: Wer als Gast vernachlässigt wird – darf das manchmal auch sagen	61
Sitzfleisch zu beweisen ist tabu: Pünktlich zu gehen, ist in den USA ein Akt der Höflichkeit	63
„Ich will neben Elisabeth sitzen“: Ein Gastgeber, der nicht den Regisseur spielt, hat seine Rolle verfehlt	65
Wenn das Salz fehlt: Beim Business-Dinner ist Bütterchen schmieren tabu, Gläser müssen klingen	67
Das letzte Mozzarellaabällchen: Warum Buffets nicht nur heiße Schlachten auslösen, sondern einsam machen	69
Plan B ist die Frikadelle: Ein gutes Buffet braucht einen Wachmann und einen Moderator	71
Servietten sind keine Paradekissen: Warum Sie zur Not mit dem Gast in den Fettnapf springen müssen	73
Tunken und Pusten ist tabu. Aber Kartoffeln darf man ruhig mit dem Messer schneiden	75
Wenn der Kellner korrigiert: Links oder rechts, vorneweg oder hinterdrein – das ist die Frage	77
Nicht ohne meinen Caterer: Geschäftsbesuch nach Hause einzuladen, muss kein Horrortrip sein	79

Wie im Zoo: Wenn Nichtraucher den Rauchern draußen vor der Scheibe zugucken	81
Ein letztes Glas im Stehen: Wann es erlaubt ist, als Gast stiekum zu verschwinden – und wann nicht	83

Dress Codes und Auftreten

Mein letzter Wille: Sonnenbrille. Wann man im Beruf seine Sonnenbrille anlassen darf – und wann nicht	85
Im Smoking zählt Ausstrahlung: Was Sie anziehen müssen, wenn der Dress Code „Black Tie“ heißt	87
Bitte ohne Bärchenkrawatte: Was Sie bei der Devise „Festliche Kleidung“ tun und lassen sollten	89
Schwitzen für die Etikette: Warum Feinstrumpfhosen und Kniestrümpfe im Job zwingend sind	91

Umgang mit Chefs und Kollegen

Wenn Sie der Chef beleidigt: Wer auf welche Weise die Situation retten kann, wenn jemand im Job blamiert wird	93
Motivationsmotor Lob: Das Loben von Mitarbeitern ist auch eine Frage der Etikette	95
Frohes Fest mit Händedruck: Weihnachts-Rundmails an die eigenen Leute sind tabu	97
Nerven Sie die Kollegen nicht: Wie Sie sich im neuen Job am besten einführen – als Chef oder Kollege	99
Ein Teller Kekse für 20 Leute: Der Chef muss als Erster dem Gast den Kaffee anbieten	101
Fremde Schreibtische sind tabu – selbst für Chefs	103

Umgang international und auf Reisen

Auch große Bosse lieben kleine Geschenke	105
Der Kampf um die Armlehne: Im Flugzeug sind sich alle so nah, dass besondere Rücksicht nötig ist	107
Wie das Vorglühen beim Diesel: Warum Höflichkeit US-Geschäftspartnern Profit bringt	109
Ohne Lob läuft nichts: Was Sie Amerikanern nicht sagen dürfen	111
“How are you?": Was wir vom amerikanischen Small Talk lernen können	113
Gong Xie Fa Cai: Die Spielregeln fürs chinesische Neujahrsfest sind eine Herausforderung	115
Belehren Sie nicht: Reden und Präsentationen vor Ausländern sollten Shows sein	117
Essen Sie nie den letzten Gang: Einen Asiaten das Gesicht verlieren zu lassen, ist unverzeihlich	119
Handy-Knigge	121
Stichwortverzeichnis	129