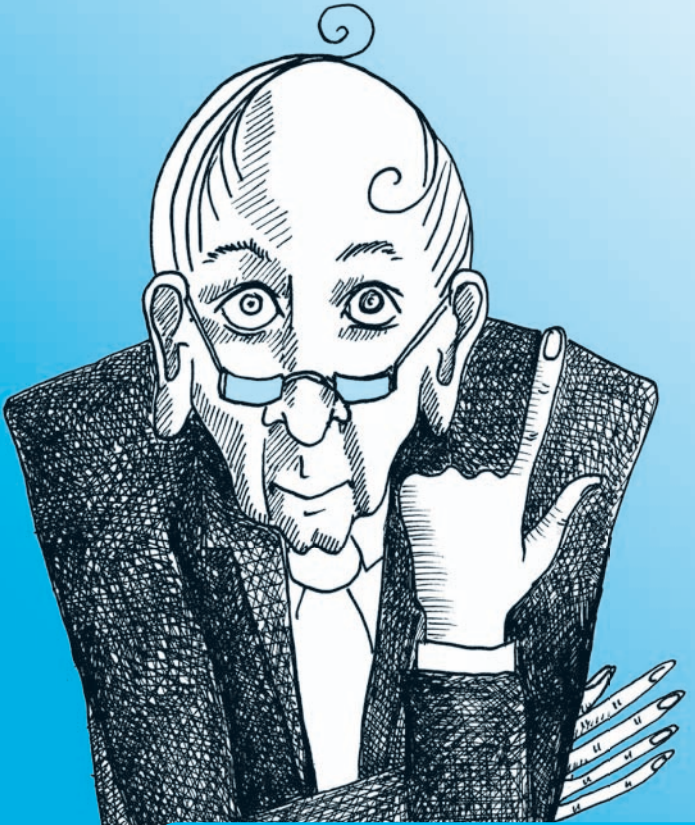


Susanne  
Helbach-Grosser

**martin's**  
**little helper**



# 100 Business Etikette Tipps

1   Wozu wir Regeln brauchen	10
2   Das sind Umgangsformen	14
3   Wie man sich begegnet	18
Der erste Eindruck	18
Die Sprache des Körpers	18
Distanz wahren	19
Gepflegt sein kommt gut an	20
Körpergeräusche	21
Get dressed – Kleidung und Stil ...	21
Sparen Sie nicht an den Accessoires	23
4   Wie man grüßt, begrüßt und bekannt macht	30
Floskeln	35
5   Beste Manieren im Job	40
Spielregeln am Arbeitsplatz	40
Sitzverteilung beim Meeting	40
Visitenkarte	41
Telefonieren	42
Short Message Service	43
Elektronische Post	43
Besucher betreuen	44
Geschenke	45

Betriebsfeiern	46
Der gepflegte Arbeitsplatz	46
Auch mal Nein sagen	47
Reden Sie nicht von Stress	48
Persönliche Integrität	48
Zuverlässigkeit	48
Kleines Messe-ABC	48
<b>6   Wie man unterwegs ist</b>	<b>52</b>
Auto	52
Flugzeug	52
Bahn	53
<b>7   Wie man miteinander umgeht</b>	<b>56</b>
Höflichkeit	56
Anklopfen	56
Aufstehen	57
Beerdigung	57
Beileid	57
Danken und um Entschuldigung bitten	58
Peinlichkeiten	59
Pünktlichkeit	60
Rauchen	61
Smalltalk	61
Taschentuch	62

<b>8   Wie man mit kleinen Gesten punkten kann</b>	<b>66</b>
Am Fahrstuhl	66
An der Tür	66
An der Drehtür	66
Sonstige Türen	66
Besprechungszimmer betreten	67
Treppensteigen	67
Rechts oder links?	67
Gesprächspartner	67
<b>9   Wie man gemeinsam speist</b>	<b>70</b>
Geschäftsessen	70
Einladung	71
Allergie	71
Restaurant	72
Gast sein	72
Gastgeber sein	73
Sitzordnung bei Tisch	73
Bestellen im Restaurant	74
Wein und Speisen	74
Sitzhaltung bei Tisch	74
Herr Ober!	75
Aperitif	75
Weinservice	75
Gläser	76
Tischmanieren	76

Servietten	77
Amuse-bouche	78
Anstoßen und Zuprosten	78
Essbesteck	79
Besteck-Sprache	80
Fingerschale, Fingerbowl	82
Fingergerichte	82
Geflügel	83
Suppe essen	83
Gräte im Mund?	84
Cappuccino	84
Damenhandtaschen	84
Schminken im Restaurant	85
Ein Buffet	85
Kantine	86
Essen auf der Straße	86
Unfälle souverän meistern	86
Trinkgeld	87
Abschied	88
<b>10   Die beste Marke und Ihr größtes Kapital sind Sie selbst</b>	<b>92</b>
Über die Autorin Susanne Helbach-Grosser	94
Impressum	96





**Wozu wir Regeln brauchen**

## 1 | Wozu wir Regeln brauchen

Sie schützen die Mitglieder einer Gesellschaft. Sie geben Sicherheit. Viele Regeln haben oder hatten einen direkten Sinn, sie sind auch immer Chiffren über die Zugehörigkeit zu einer gesellschaftlichen Gruppe und Ausdruck einer inneren Haltung, nämlich von Achtung und Respekt anderen Menschen gegenüber.







**Das sind Umgangsformen**

## 2 | Das sind Umgangsformen

Sie unterliegen ein wenig auch dem Wandel der Zeit. Die heutigen Empfehlungen für Stil und Benimm sind situationsabhängig und nachvollziehbar. Wer die Umgangsformen beherrscht, kann sich überall bewegen. Ohne Wärme und innerer Haltung sind sie jedoch nichts anderes als Arroganz. Guter Stil hat wenig mit Regeln, aber viel mit Sensibilität für andere zu tun, auch mit Selbstkontrolle und Selbstbeherrschung.

Professionelle Umgangsformen zählen heute zu den Schlüsselqualifikationen für beruflichen Erfolg und Karriere. Nutzen Sie Ihren Vorsprung nach Lektüre dieses Büchleins. Sie werden sehen, dass die Fähigkeit und das Geschick, höflich und stilvoll mit Menschen umzugehen, Ihre beruflichen Prozesse erleichtern. Sie werden spielend mehr Einfluss gewinnen.

Internationales Handeln und Verhandeln erfordert Know-how und noch mehr Fingerspitzengefühl. Je stärker ein Land von seinen Traditionen geprägt ist, desto wichtiger ist es für den Besucher, sich kundig zu machen,

# | 100 Business Etikette Tipps

Ist Ihnen auch schon einmal einer dieser Gedanken durch den Kopf gegangen?

- › Esse ich meine Suppe richtig?
- › Soll ich auf der linken oder rechten Seite meines Gastes gehen?
- › Wieviele Schmuckstücke darf ich als Frau oder Mann tragen?

*Ja?*

Dann ist es an der Zeit. Dieses Buch gibt Ihnen einen kompakten und kompetenten Einblick in die Welt der Business Etikette in Deutschland. Auf 93 Seiten hat die Business Etikette Trainerin und Autorin Susanne Helbach-Grosser die wichtigsten Tipps zusammengestellt.

*Nein?*

Dann sind Sie perfekt – oder Sie brauchten sich bisher noch nie so richtig Gedanken darüber machen. In beiden Fällen lohnt es sich auch hier zuzugreifen. Vor allem die humorvollen Illustrationen von Tine Beutel machen dieses Buch zur unterhaltsamen Zuglektüre oder zum perfekten Geschenk.

Egal wie Sie sich entscheiden – wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen, Anwenden, Verschenken oder einfach nur dem Anschauen der schönen Illustrationen.

Ihr Little Helper Verlag

