

Inhalt

Vorwort 9

Kapitel 1: Der perfekte erste Eindruck 11

Kommunikation schon vor dem ersten Wort 13

Verborgene Wirkungsfaktoren 14

Ausstrahlung und innere Haltung 15

Wunderwaffe Lächeln 17

Der Körper als Spiegelbild der Gefühle 18

Der Ton macht die Musik 23

Rose oder Mauerpflänzchen? 24

Kapitel 2: Gekonnt gestylt ist halb gewonnen 26

Outfit für den Erfolg 27

Perfekt bis zur Sohle 32

Accessoires sind mehr als nur Nebensache 33

Zwischen Tropen und Polarkreis: Garderobe für die
Geschäftsreise 35

Make-up & Co 37

Echt dufte!? 38

Erste Hilfe bei Beauty-Pannen und anderen
Malheurs 39

Der Teufel steckt im Detail 40

Die Kür: Richtig gekleidet zu besonderen
Anlässen 43

Kapitel 3: Formvollendet (be)grüßen und vorstellen 48

Vorstellen oder bekannt machen? 49

Titel & Co 52

Stilvolles Begrüßen 55

Auch Grüßen will gelernt sein 58

Sie oder Du? 59

Immer präsent mit der Business Card 61

Business-Etikette für Frauen

Kapitel 4: Souverän und sympathisch am Telefon 64

- Das perfekte Telefonat 65
- Problemtelefonate 71
- Der Anrufbeantworter 74
- Souverän in der Runde: Alles klar zur Telefonkonferenz 75
- Wenn das Handy dreimal klingelt 77

Kapitel 5: Klassisch oder online: Korrespondenz mit Stil 80

- Das Ziel im Visier 81
- Klassische Korrespondenz 83
- Stilistik 88
- Weihnachtskarten 91
- Per Fax – Streng vertraulich! 92
- Netiquette oder: Auch online mit Stil 93

Kapitel 6: Niveauvolle Umgangsformen 97

- Der Arbeitsplatz als Visitenkarte 98
- Qualmalarm 101
- Der Einstand/Ausstand 102
- Pünktlichkeit ist ein hervorragendes Stilmittel 105
- Höfliches Verhalten bei Meetings 107
- Wer sitzt wo? 108
- Ein Wort zu Statussymbolen 110
- Nette Gesten erhalten die Freundschaft 111
- Plötzlich verliebt! 112
- Betriebsfeier ohne Kater 113
- Gestern Kollegin, heute Chefin 114
- Gekonnt Nein sagen 117

Kapitel 7: Professionell bei Ärger und Stress 120

- Kleine Monstertypologie 121
- Angriffe gelassen kontern 123
- Von Störenfriedern und Quertreibern 124
- Gibt es den »schwierigen« Kunden? 126
- Topfit im Beschwerdemanagement 128
- Wenn die Zeit davonrennt 129

Klatsch und Tratsch 130
Unangenehme Eigenheiten und Peinliches 132
Mobbing 133
Wenn der Chef den Aufstieg bremst 135

Kapitel 8: Clever smalltalken und stilvoll reden 138

Smalltalk oder die Kunst, auf andere einzugehen 139
Unverfängliche Themen und Tabus 140
Nur ein Glas Sekt als Begleiter 142
Nichts wie weg? 144
Smalltalk in besonderen Fällen 145
So starten Sie als Rednerin nervenstark durch 147
Frauensprache – Männersprache 148
Präsentieren wie ein Profi 149
Die kleine spontane Rede 150
Passende Worte bei Tisch 151

Kapitel 9: Gelungene Geschäftsessen in einem Restaurant 154

Ihre Pflichten als Gastgeberin 155
Ihre Pflichten als Gast 159
Der Aperitif 160
So platzieren Sie Ihre Gäste 161
Korrektter Umgang mit Servicekraft und Sommelier 164
Die Bestellung 165
Wann wird zugeprostet? 168
Wohin mit der Serviette? 169
Vorsicht Fettnäpfchen! 172
Peinlichkeiten und Missgeschicke 176
Digestif und Kaffee 177
Zum guten Schluss 178

Kapitel 10: Perfekt als Gast und Gastgeberin 182

Der Chef lädt zu sich ein 183
Vom Schenken 184
Die Gegeneinladung 185

Business-Etikette für Frauen

Souverän am Buffet 189
Book a cook 190
Feiern außer Haus 191
Bankette organisieren 192
Gäste im Unternehmen 193
Am Messestand 196

Kapitel 11: Benimm auf Geschäftsreisen 199

Reisevorbereitungen 200
»Herzlich willkommen an Bord!« 202
Im Hotel 204
Trinkgeld 206

Kapitel 12: Mit Stil rund um den Globus 208

Vorbereitung ist unerlässlich 209
Andere Länder, andere Sitten 212

Schlusswort: Ihr Charisma überzeugt alle 233

Anhang 234

Auflösungen zu den Selbsttests und Übungen 234
Buchtipps und nützliche Adressen 247