



B A R B A R A K L E B E R

Knigge für jeden Tag

Richtiges Benehmen

Zeitgemäße

Umgangsformen

Barbara Kleber

Knigge für jeden Tag

Richtiges Benehmen

Zeitgemäße Umgangsformen

2., überarbeitete Auflage

humboldt

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86910-029-6 (Print)

ISBN 978-3-86910-124-8 (PDF)

ISBN 978-3-86910-123-1 (EPUB)

Die Autorin: Dr. Barbara Kleber ist seit fast 20 Jahren Trainerin für Verhalten und Kommunikation. Sie gibt Seminare und Workshops zu Themen wie Stil und Manieren, Business-Etikette, Zeit- und Selbstmanagement.

2., überarbeitete Auflage

© 2016 humboldt

Eine Marke der Schlüterschen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,

Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

www.schluetersche.de

www.humboldt.de

Autorin und Verlag haben dieses Buch sorgfältig geprüft. Für eventuelle Fehler kann dennoch keine Gewähr übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

Redaktion: Christine M. Huber, Literaturagentur&Lektoratsbüro, Pentling

Covergestaltung: Kerker + Baum Büro für Gestaltung, Hannover

Innengestaltung: akuSatz Andrea Kunkel, Stuttgart

Illustrationen: Werner Pollak, Hannover

Titelbild: Shutterstock/Valentina Rusinova, pa3x, sabri deniz kizil

Satz: PER Medien & Marketing GmbH, Braunschweig

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Zwickau

Inhalt

Vorwort	10
Schnell & sicher: So kommen Sie am besten durchs Buch ..	11
 Testen Sie Ihren aktuellen Wissensstand!	12
 Gutes Benehmen – was ist das?	15
Was von Knigge bleibt	15
Zeitgemäße Umgangsformen	18
Der eigene Stil ist wichtig	19
Über Sinn und Unsinn von Benimmregeln	21
Check-up: So geht's!	24
Check-up: Und so bitte nie wieder!	24
 Respekt und Wertschätzung sind die Grundlage	25
Die Sache mit dem Selbstwertgefühl	25
Wertschätzung und Respekt zeigen	31
Check-up: So geht's!	33
Check-up: Und so bitte nie wieder!	33
 Gute Kommunikation erleichtert das Miteinander	34
Einige Grundregeln	34
Komplimente machen und erhalten	38
Auch mal Nein sagen	39
Männliche und weibliche Kommunikation	41
Small Talk pflegen	43
Check-up: So geht's!	47
Check-up: Und so bitte nie wieder!	47

Die Contenance bewahren	48
Konflikte konstruktiv annehmen	48
Wertschätzung auch für schwierige Zeitgenossen	51
Wenn es peinlich wird	53
Check-up: So geht's!	57
Check-up: Und so bitte nie wieder!	57
Outfit und erster Eindruck entscheiden	58
Wie der erste Eindruck entsteht	58
Todsünden für das berufliche Outfit	60
So gelingt ein wirkungsvoller Auftritt	62
Check-up: So geht's!	66
Check-up: Und so bitte nie wieder!	66
Persönliches Zeitmanagement optimieren	67
„Ich habe keine Zeit!“	67
Pünktlichkeit im Handyzeitalter	69
Zeitangaben bei Einladungen beachten	71
Check-up: So geht's!	72
Check-up: Und so bitte nie wieder!	72
Telefon, Handy, E-Mail & Internet	73
Am Telefon	73
Handys im öffentlichen Raum	75
Regeln für den Umgang mit E-Mails	81
Knigge für Facebook, Twitter & Co.	85
Check-up: So geht's!	93
Check-up: Und so bitte nie wieder!	93

Hand in Hand im Unternehmen	94
Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern	94
Du oder Sie?	97
In der Kantine	98
Die Betriebsfeier und ihre Folgen	99
Der Flurfunk sendet	102
Meetings mitgestalten	104
Achtung: Mobbing/Bossing!	106
Check-up: So geht's!	109
Check-up: Und so bitte nie wieder!	109
Wenn Geschäftspartner kommen	110
Geschäftsleute einladen	110
Geschäftspartner empfangen	118
Der Austausch von Visitenkarten	119
Rangfolge beachten	120
Begrüßung und Vorstellung	121
Anrede und Titel	127
Die Sitzordnung bei Tisch	130
Check-up: So geht's!	134
Check-up: Und so bitte nie wieder!	134
Auch in der Familie gilt gutes Benehmen	135
Eltern sind Vorbilder	135
Eine private Streitkultur pflegen	138
Check-up: So geht's!	141
Check-up: Und so bitte nie wieder!	141

Wenn Gäste ins Haus kommen	142
Private Feste vorbereiten	142
Den Tisch decken	144
Für eine angenehme Atmosphäre sorgen	147
Wir sind Gäste!	149
Kindergeburtstag	151
Wenn es plötzlich an der Tür klingelt	154
Ein Krankenbesuch	155
Im Trauerfall	158
Check-up: So geht's!	160
Check-up: Und so bitte nie wieder!	160
Umgang mit Nachbarn	161
Gegenseitige Rücksichtnahme	161
Nachbarschaftshilfe	164
Über Kinderlärm und Partys	167
Check-up: So geht's!	169
Check-up: Und so bitte nie wieder!	169
In der Öffentlichkeit	170
Konzert und Theater	170
Einkaufen gehen	173
In öffentlichen Verkehrsmitteln	174
Check-up: So geht's!	176
Check-up: Und so bitte nie wieder!	176
Achtsam sein mit älteren Menschen	177
Besonderheiten des Alters beachten	177
Hilfe und Unterstützung anbieten	180

Check-up: So geht's!	183
Check-up: Und so bitte nie wieder!	183
Im Restaurant	184
Regeln bei Tisch	184
Mit dem Servicepersonal geschickt umgehen	193
Das passende Getränk auswählen	201
Eine Beschwerde vortragen	205
Reden bei Tisch	206
Check-up: So geht's!	208
Check-up: Und so bitte nie wieder!	208
Auf Reisen und im Ausland	210
Auf Fernreisen	210
Verhalten im Hotel	213
Auf Kreuzfahrt	214
Im Auto unterwegs	217
Andere Länder – andere Sitten	220
Kirchen, Tempel und Moscheen besuchen	242
Check-up: So geht's!	246
Check-up: Und so bitte nie wieder!	246
Ist kulturelles Verhalten lernbar?	247
Expertinnen-Interview	247
Anhang	265
Kurzporträt der Autorin	272
Register	273

Vorwort

Gutes Benehmen ist in! Das zwischenmenschliche Miteinander ist schon schwierig genug und muss nicht noch durch schlechte Umgangsformen weiter verkompliziert werden. Mit Freundlichkeit ist einfach mehr zu erreichen als mit Muskelspielen und Einsatz der Ellbogen. Seminare zum Thema „Gutes Benehmen“ erfreuen sich großer Beliebtheit. Mittlerweile gibt es auch spezielle Angebote für Kinder, die sich zumeist mit Tischsitten beschäftigen.

Dabei berührt dieses Thema die gesamte Verhaltensbreite: Es reicht vom täglichen Umgang miteinander im Berufs- und Privatleben über die gepflegte Konversation bis zu Tischmanieren. Bedenkt man, dass in anderen Ländern andere Gebräuche und Werte gelten, wird das Thema durch die Gepflogenheiten in diesen Kulturkreisen noch erweitert.

Gutes Benehmen ist aber auch karrierefördernd. Wer die Regeln kennt, kann souveräner mit verschiedenen Situationen umgehen und wird selbstsicherer. Wer selbstsicher auftritt, wird eher die Sprossen der Karriereleiter erklimmen als ein anderer, der kein Fettnäpfchen auslässt. Jemand, der sich wertschätzend und respektvoll gegenüber seinen Mitmenschen verhält, genießt mehr Respekt und Achtung als der skrupellose Karrierist, der über Leichen geht.

Ein Blick über den Tellerrand hinaus erlaubt dabei das letzte Kapitel „Ist kulturelles Verhalten lernbar?“. Hierzu konnte die interkulturelle Expertin Dr. Béatrice Hecht-El Minshawi gewonnen werden. An dieser Stelle möchte ich mich für dieses aussagekräftige Interview bedanken, das sich so spannend wie ein Krimi lesen lässt.

Schnell & sicher: So kommen Sie am besten durchs Buch

Mit dem Kauf dieses Ratgebers wollen Sie wahrscheinlich entweder in Ihrem Verhalten bestätigt werden oder Sie suchen Antworten für ganz bestimmte berufliche oder private Situationen. Das umfassende Inhaltsverzeichnis wird Ihnen dabei die Auswahl erleichtern. Am Ende eines jeden Kapitels finden sich „Check-ups“ – als konkrete Tipps für Dos und Don'ts zu den Inhalten der Kapitel. Sie bieten eine Kurzübersicht zu den wichtigsten Regeln. Ein Register am Schluss des Buches führt Sie ebenso rasch zu den Antworten.

Relevante Hinweise sind zudem jeweils mit einem Raster hinterlegt und weisen Sie auf gut nachvollziehbare Aussagen hin.

Viel Spaß und Erfolg

Ihre Barbara Kleber

Testen Sie Ihren aktuellen Wissensstand!

Neugierig? Dann testen Sie sich selbst. Mit den folgenden zwölf Fragen können Sie die ersten Benimmeregeln prüfen. Die richtigen Antworten finden Sie im Anhang am Ende des Buches.

1. *Wie lautet die korrekte mündliche Anrede für einen Herrn Dr. Graf Lambsdorff?*
 - a) Guten Tag, Herr Graf Lambsdorff.
 - b) Guten Tag, Dr. Graf Lambsdorff.
 - c) Guten Tag, Herr Dr. Graf Lambsdorff.

2. *Wie lautet die korrekte Anschrift für ein Ehepaar in einem Brief?*
 - a) Herrn und Frau Reiner Muster.
 - b) An das Ehepaar Reiner Muster.
 - c) Herrn Reiner Muster und Frau Susanne Muster.

3. *Welche Regel stimmt bei der Begrüßung im beruflichen Umfeld?*
 - a) Frauen stehen auf wie die Herren.
 - b) Frauen bleiben grundsätzlich sitzen.
 - c) Frauen bleiben sitzen, es sei denn, eine bedeutend ältere Dame reicht ihr die Hand.

4. *Welche Regel gilt für den Umgang mit SMS, wenn andere Personen dabei sind?*
 - a) Der Absender bekommt umgehend Antwort.
 - b) Gleich lesen – später beantworten.
 - c) Weder lesen noch schreiben.

5. *Wie werden Visitenkarten entgegengenommen?*
 - a) Erst lesen, kurz kommentieren – dann einstecken.
 - b) Gleich einstecken.
 - c) Wortlos lesen – dann einstecken.

6. *Welche Aussage über Business-Hemden ist richtig?*
 - a) Im Sommer können die Herren kurzärmelige Hemden zum Anzug tragen.
 - b) Ein Business-Hemd ist immer langärmelig.
 - c) Zum Button-down trägt man eine Krawatte.

7. *Welche Knöpfe werden bei einem Drei-Knopf-Sakko geschlossen?*
 - a) Die beiden oberen oder nur der mittlere Knopf.
 - b) Alle Knöpfe werden geschlossen.
 - c) Nur der untere Knopf.

8. *Welche Speisen dürfen Sie mit der Hand essen?*
 - a) Geflügel.
 - b) Spareribs.
 - c) Spargel.

9. *Wie essen Sie das Beilagenbrot?*
 - a) Brot wird in mundgerechte Stücke gebrochen.
 - b) Mit Messer und Gabel.
 - c) Aus der Hand von der Scheibe abbeißen.

10. *Wer verkostet den bestellten Wein?*

- a) Grundsätzlich ein Mann.
- b) Der Ehrengast.
- c) Wer bestellt hat.

11. *Wo legen Sie nach dem Essen die Serviette ab?*

- a) Auf dem Teller.
- b) Rechts neben dem Teller.
- c) Links neben dem Teller.

12. *Zwei bekannte Paare treffen sich auf der Straße.*

Wie begrüßen sie sich richtig mit Handschlag?

- a) Erst die Herren, dann die Herren die Damen, dann die Damen.
- b) Dafür gibt es keine Regel.
- c) Erst die Damen, dann die Damen die Herren, dann die Herren.

Konnten Sie jede Frage auf Anhieb beantworten? Herzlichen Glückwunsch! Mussten Sie über einzelne Fragen länger nachdenken oder sind dabei zu keinem Ergebnis gekommen, dann lesen Sie einfach weiter.

Gutes Benehmen – was ist das?

Gutes Benehmen erleichtert den Umgang miteinander. Dabei geht es nicht um altmodische Regeln, die steif zur Anwendung kommen. Gutes Benehmen kann auch nicht auf die Regeln von Stil und Etikette reduziert werden. Zeitgemäße Umgangsformen sind vor allem geprägt durch einen achtsamen Umgang mit den Mitmenschen. Wer anderen Respekt und Wertschätzung zollt, hat es im beruflichen Alltag und im privaten Umfeld leichter.

Was von Knigge bleibt

„Knigge lässt grüßen!“, wer hat es nicht schon mal gehört. „Knigge“ ist zum geflügelten Wort geworden, wenn es ums gute Benehmen, um Stil und Etikette geht. Knigge ist sozusagen der Urvater unserer Benimmregeln.

Adolph Freiherr von Knigge (1752 bis 1796) hat uns ein berühmtes Buch hinterlassen. Es trägt bezeichnenderweise den Titel *Über den Umgang mit Menschen* und wurde bereits 1788 veröffentlicht. Knigge vermittelt darin praktische Lebensregeln, die seiner Zeit entsprachen. Geblieben davon ist die Achtung vor dem Mitmenschen, die Pflicht sich gegenüber jedermann höflich und aner-

kennend zu verhalten. In diesem Punkt kann Knigge gar nicht veralten, diese Empfehlung gilt heute wie 1788.

Viele seiner Empfehlungen sind aber inzwischen überholt und reichen für unsere modernen Gegebenheiten nicht mehr aus. Knigge wusste nichts von klingelnden Handys in Restaurants oder dem Gebrauch der Visitenkarte.

Viel wichtiger als die Anwendung von Regeln und Normen im Umgang miteinander ist die Haltung, die wir zu Mitmenschen haben. Sie soll Herzlichkeit, Freundlichkeit, Feingefühl und Takt vermitteln. Das sind – verbunden mit dem eigenen persönlichen Stil – die Eckwerte für gutes Benehmen, auch und gerade in unserer hektischen schnelllebigen Zeit. Leben wir diese wirklich, verzeiht man uns auch den Griff zum falschen Besteck eher.

Gutes Benehmen ist immer an Rücksichtnahme und Achtung gegenüber den Mitmenschen gebunden. Dabei spielt die eigene Persönlichkeit die entscheidende Rolle. Gutes Benehmen muss zum Wesen der Person passen, sonst wirkt es künstlich und aufgesetzt, vielleicht sogar unehrlich.

Übertrieben devote Manieren sind nicht mehr zeitgemäß. Natürlichkeit ist gefragt. Situationsgerechtes Verhalten verschafft uns Sympathien. Das heißt aber auch, dass die modernen Benimmeregeln nicht dogmatisch angewandt werden können. Wenn Sie sich in einer bestimmten Situation anders verhalten wollen, als die Regeln es eigentlich vorsehen, können Sie heute Ihrer Intuition folgen.

Wer die Regeln kennt, kann sie hin und wieder auch lockerer handhaben. Wer dagegen nicht weiß, wie man sich korrekt verhält, wird sich unsicher fühlen und auch auf andere so wirken.



Die drei Knigge-Grundsätze guten Benehmens behalten – unabhängig von den Veränderungen in der Gesellschaft – ihre Gültigkeit:

1. Ich denke von Dir, wie ich wünsche, dass Du von mir denkst.
2. Ich spreche von Dir, wie ich wünsche, dass Du von mir sprichst.
3. Ich handle Dir gegenüber so, wie ich wünsche, dass Du es mir gegenüber tust.

Wenn wir unser Verhalten und Handeln an diesen Grundsätzen orientieren, uns also auch in die Situation des Gegenübers versetzen, haben wir die wichtigsten Anforderungen guten Benehmen schon erfüllt. Das verlangt auch, die eigene Sensibilität zu schulen. Takt ist der Verstand des Herzens, heißt es, und das verlangt, sich auf den anderen einzustellen und seine Schwingungen wahrzunehmen.

**Takt ist der
Verstand des
Herzens.**

Zeitgemäße Umgangsformen

Wir leben in Zeiten schnellen Wandels. Alles ist rasanten Veränderungen unterworfen. Der eben angeschaffte moderne PC ist morgen schon veraltet. Die Produzenten überbieten sich darin, immer schneller mit neuen Produkten auf den Markt zu kommen.

Dieser umfassende Umbruch macht auch vor unserem Verhalten und Zusammenleben nicht Halt. Es ist nicht davon auszugehen, dass die in der Kindheit erworbenen Umgangsregeln nun ein Leben lang Gültigkeit haben ... die Sitten ändern sich. Gerade die Zusammenarbeit in Unternehmen hat sich in den letzten Jahren wesentlich gewandelt. Die Gegenüberstellung „Vorgesetzter hier und Untergebene da“ ist ein Auslaufmodell. Allenthalben ist von Teamarbeit die Rede. Aus Untergebenen wurden selbstbewusste Mitarbeiter. Die Regeln der „alten Schule“ helfen uns da nicht weiter. Was wir brauchen, sind moderne, zeitgemäße Umgangsformen, die ein reibungsloses Miteinander ermöglichen. Manchmal muss man dabei den eigenen Egoismus überwinden und sich in Rücksichtnahme und Achtung üben.

Höfliche Umgangsformen haben zu allen Zeiten ihre Daseinsberechtigung, auch oder gerade in unserer hochtechnisierten Welt. Wer glaubt, die Regeln des zwischenmenschlichen Umgangs verletzen zu können, bezahlt nicht selten mit Einsamkeit und Isolation. In fast allen Kulturen werden Verstöße dieser Art geahndet. Wer jedoch auf andere offen, mit Achtung und Wertschätzung zugehen kann, wer Herzensbildung und eine positive Grundeinstellung ausstrahlt, echtes Interesse zeigt und sich in Toleranz übt, kann auch mit einem positiven Echo rechnen.

Damit das Miteinander funktioniert, brauchen wir Verhaltensregeln, die uns auch die Wünsche, Ansprüche und Erwartungen der anderen berücksichtigen lassen. Denn wir haben jeden Tag Probleme zu bewältigen. Sie müssen nicht noch durch schlechte Umgangsformen verschärft werden. Deshalb sollten wir uns stets so verhalten, dass andere sich durch uns nicht brüskiert, gestört oder belästigt fühlen. Kurzum: Ein höflicher Mensch fällt nirgendwo unangenehm auf.

**Höflichkeit
signalisiert:
Ich achte und
respektiere dich!**

Der eigene Stil ist wichtig

Das ganze Regelwerk bleibt farblos, wenn es nicht durch den persönlichen Stil jedes Einzelnen geprägt wird. Auch das unterscheidet uns von Knigges Zeitgenossen. Sie mussten sich noch in einer stark nach Ständen und Schichten gegliederten Gesellschaft an strenge Vorschriften halten.

Wir haben immer die Freiheit der Entscheidung – auch in Verhaltensfragen. Vorausgesetzt, Sie respektieren Knigges Rat: „Das Geheimnis des guten Benehmens besteht darin, sich geltend zu machen, ohne andere unerlaubt zurückzudrängen.“

Innerhalb dieser Grenzen haben wir viele Möglichkeiten. Natürlich gibt uns auch die jeweilige Umgebung Hinweise für unser angemessenes Verhalten und Benehmen. In einem Fast-Food-Restaurant gelten andere Regeln als in einem Fünf-Sterne-Haus. Wichtig ist, dass – egal, wo Sie auftreten – Sie Ihren Stil finden, der Ihrer Persönlichkeit entspricht. Mit übertriebenen, gekünstelten Manieren fällt man genauso auf wie durch schlechtes Betragen.

Gutes Benehmen signalisiert Achtung und Respekt vor den Mitmenschen. Dafür braucht es Taktgefühl. Es ist ein Zeichen schlechten Stils, andere „vorzuführen“ oder in Anwesenheit Dritter bloßzustellen. Höflichkeit, Freundlichkeit, Toleranz, Herzlichkeit, Interesse am Gesprächspartner und die Gabe, aktiv zuhören zu können, das sind die Eigenschaften, die gutes Benehmen ausmachen.

Gutes Benehmen erleichtert das Zusammenleben der Menschen,

**Mit guten Manieren
lassen sich
schwierige Situa-
tionen meistern.**

weil es Verhaltensgrundsätze formuliert. Die Kenntnis und Beachtung dieser Regeln und Normen lässt uns sicherer werden und auch schwierige Situationen meistern. Aber gutes Benehmen sollte sich nicht nur auf den

Umgang mit Dritten beziehen. Wir müssen mit uns selbst auch achtsam, respektvoll und wertschätzend umgehen. Wer zur

Harmoniesucht neigt, immer versucht, es allen recht zu machen, kann die eigenen Bedürfnisse nicht mehr in angemessener Form berücksichtigen. Das schafft Unzufriedenheit und Frust, dadurch kann ein freundlicher und taktvoller Umgang mit anderen erschwert werden. Und schließlich: Wer sich selbst nicht respektiert, wird auch von anderen nicht respektiert.

Über Sinn und Unsinn von Benimmregeln

Normen und Regeln erleichtern das Leben, vor allem das Zusammenleben mit anderen Menschen. Sie geben uns Orientierung und die Sicherheit, mit den unterschiedlichen situationsbedingten Anforderungen umzugehen. Einen Großteil dieser Regeln erlernen wir alle schon in der Kinderstube. Durch die häufige Anwendung haben wir alle einen Trainingsprozess durchlaufen und mehr oder weniger stabile Verhaltensmuster für den Alltag ausgeprägt, die in unserem Kulturkreis gelten.

Für spezielle Situationen gibt es besondere Regeln, die man erlernen kann. Unter dem Begriff „Stil und Etikette“ werden vielfältige Bereiche bedient. Von der Begrüßung über den Small Talk bis zum Abschied sind Regeln vorhanden und zu berücksichtigen. Und noch immer gibt es eine Rangfolge, die bei der Begrüßung und dem Vorstellen bzw. Bekanntmachen berücksichtigt werden sollte.

Auch für die Anrede und den Gebrauch von Titeln sind Regeln erdacht und formuliert worden. Sie können uns helfen, nicht in die „Fettnäpfchen“ zu treten.

Ein besonderes Kapitel sind Tischsitten, auf die in der gehobenen Gastronomie auch Wert gelegt wird. Für die Bestellung bis zur Bezahlung kann man sich an solchen Regeln orientieren. Das gilt auch für den Gebrauch von Bestecken sowie Gläsern und für die Empfehlungen, wie was gegessen werden sollte.

Eine Kleiderordnung regelt die zum Anlass passende Auswahl der richtigen Garderobe und gibt uns daher die Sicherheit, auch angemessen gekleidet zu sein.

All diese Regeln und Normen sollte man kennen und anwenden können. Aber wir haben auch die Freiheit, uns situationsgerecht angemessen zu verhalten. Die Regel verlangt, dass der Azubi seiner Geschäftsführerin, die er am Eingang trifft, selbstverständlich die Tür aufhält und ihr den Vortritt lässt. Was aber, wenn der Azubi schwere Kartons trägt? Da kann es Sinn machen, die Rollen zu tauschen: Also hält die Geschäftsführerin ihrem Azubi die Tür auf und lässt ihn vorgehen. Der Rangordnung entspricht das nicht – aber: Es macht Sinn.

Regeln und Normen sollte man kennen. Doch es kommt immer auch auf die Situation an.

Mitunter erleben Sie Situationen, in denen die sture Anwendung von Benimmregeln einfach nicht praktikabel ist. In solchen Situationen kommt es dann darauf an, sich situationsgerecht gut zu verhalten. Das heißt, bei Wahrung von Wertschätzung und Respekt gegenüber den anderen die für die Situation beste Variante zu finden und anzuwenden.



Check-up: So geht's!

-  Respekt und Wertschätzung für alle Menschen in unserer Umgebung zeigen
-  Freundlich miteinander umgehen
-  Sich nicht auf Kosten anderer in den Vordergrund drängen
-  Den eigenen Stil finden – authentisch bleiben, ohne sich zu verbiegen
-  Achtsam mit sich selbst sein
-  Das Regelwerk des guten Benehmens kennen lernen

Check-up: Und so bitte nie wieder!

-  Sich vorlaut in den Vordergrund drängen
-  Die Bedürfnisse anderer missachten
-  Unfreundlich reagieren
-  Die Regeln stur und buchstabengetreu anwenden
-  Die eigenen Bedürfnisse verleugnen

Respekt und Wertschätzung sind die Grundlage

Respekt und Wertschätzung für die Menschen in unserer Umgebung sind die Basis für gutes Benehmen. Jeder verdient es, höflich behandelt zu werden – und zwar vollkommen unabhängig von der Stellung in der Gesellschaft, von der gefahrenen Automarke oder der Art der Arbeit, die jemand ausübt. Ohne Wertschätzung und Respekt füreinander kann es kein reibungsloses Miteinander geben.

Die Sache mit dem Selbstwertgefühl

Wir alle haben es: unser Selbstwertgefühl. Es ist eine Art Preisvorstellung darüber, was wir uns selbst wert sind. Es kann sehr unterschiedlich ausfallen. Wer immer nur negative Rückmeldungen aus der Umgebung bekommt, hat ein geringes Selbstwertgefühl. Wer dagegen viel positives Feedback bekommt, kann auch ein hohes Selbstwertgefühl entwickeln.

Register

- Abschied 151
 Adelsprädikat 130
 Adelstitel 127
 Afrika 228
 Alkohol 101
 Anerkennung 38
 Anrede 127
 Anrufbeantworter 74
 Anstoßen 204
 Aperitif 203
 Applaus 171
 Aschenbecher 197
 Asien 237, 259
 Ausstand 101
 Austern 189
 Auto 217
- Bahn 211
 Begrüßung 122
 –, Distanzzonen 126
 –, -(s)getränk 148
 Beifahrer 220
 Beschwerde 205
 Besteck 144, 184
 –, Dessertbesteck 144
 Betriebsfeier 99
 Betriebsklima 95
 Black tie 114
 Blickkontakt 32
 Blumenstrauß 201
 Bossing 107
- Brot 186
 Business casual 114
 Business suit 114
- Chaot 52
 Chatroom 89
 Chatten 89
 China 238
 Choleriker 52
- Dark suit 114
 Dessert 192
 Deutsche Knigge-Rat 86
 Digestif 205
 Diven 53
 Dresscode 59
 Duzen 97
- Ehrenplätze 132
 Eier 191
 Eindruck
 –, erster 58
 Einkaufen 173
 Einladung 71, 110
 –, Antwortkarte 116
 –, Bekleidung 112
 –, Beköstigung 112
 –, Ortsangabe 112
 –, Zeitempfehlungen 111
 Einstand 101
 Eltern 135

- E-Mails 81
Europa 250
- Facebook 85
Fernreisen 210
Festtafel 144
Fettnäpfchen 56
Fisch 192
Flugzeug 212
Follower 91
Frühstücksbüfett 213
- Garderobe 121, 148, 171
Gastgeber 149
Gastgeschenke 150
Geflügel 187
Genesung 156
Gerüchte 104
Geschäftspartner 118
Getränke 201
–, Aperitif 203
–, Bier 202
–, Champagner 202
–, Digestif 205
–, Kaffee 205
–, Rotwein 202
–, Säfte 202
–, Sekt 202
–, Softdrinks 202
–, Wasser 202
–, Weißwein 202
Ghana 235
Gläser 145, 185
Griechenland 221
Großbritannien 223
Großeltern 140
- Händeschütteln 122
Handschlag 122
Handtasche 64
Harmoniesucht 21
Haustiere 149
Herzensbildung 19, 138
Hotel 213
Hummer 189
- Indien 239
Intriganten 52
Islam 260
Islamische Länder 226
Italien 222
- Jackett 62
Japan 239
- Kaffee 205
Kamerun 233
Kanada 241
Kantine 98
Kartoffeln 191
Kenia 233
Kinder 135
–, -geburtstage 151
–, -lärm 167
Kirche 244
Klatsch und Tratsch 104
Knigge 15
Kommunikation 34
–, männliche und weibliche 41
Komplimente 38

- Kondolenzbesuch 158
- Kondolenzkarte 158
- Konflikte 48
- Konzert 170
- Krabben 188
- Krawatte 63
- Krebse 188
- Kreuzfahrten 214
- Kulturelles Verhalten 248
- Kulturenvielfalt 249

- Landausflüge 216
- Langusten 189
- Liegestühle 216
- Lippenstift 196

- Meetings 71, 104
- Menükarten 146
- Mexico 241
- Minibar 214
- Mitläufer 52
- Mobbing 106
- Moschee 244
- Multitasking 68
- Muscheln 188, 204
- Musik 148

- Nachbarn 161
- Nachbarschaft 161
- Namibia 232
- Naseputzen 200
- Nein sagen 39
- Netiquette 89
- Niederlande 222
- Nigeria 235

- Obst 193
- , exotische Früchte 193
- Öffentlichkeit 170
- Österreich 223
- Outfit 59

- Parfüm 63
- Parken 219
- Partys 167
- Peinlichkeit 53
- Piercings 65
- Placement 131
- Platzierung 132
- Platzteller 144
- Portugal 224
- Privat casual 113
- Pünktlichkeit 69
- , Einladungen 71
- , Meetings 71
- , Verspätung 70
- , Zeitpuffer einplanen 70

- Rangfolge 120
- Rauchen 197
- Reise 210
- Respekt 25
- Restaurantbesuche 184

- Scampi 188
- Schmuck
- , Damen 63
- , Herren 63
- Schnecken 189
- Schnittblumen 150
- Schnupfen 200

- Schweden 224
Schweiz 225
Selbstwertgefühl 25
Senioren 177
Sensibilität 18
Servietten 185, 189, 198
Shoppingtour 174
Siesen 97
Sightseeing 262
Sitzordnung 130
–, deutsche 132
–, internationale 132
Small Talk 43, 206
SMS 79
Sonnendeck 216
Spanien 225
Spareribs 190
Spargel 191
Statussymbole 64
Streitkultur 138
Südafrika 230
Südamerika 240
Suppen 191
Süßholzgeraspel 38
- Taktgefühl 20
Taschentücher 65
Tattoos 65
Telefon 73
Tempel 245
Thailand 240
- Theater 170
Tischdekoration 146
Tischrede 206
Titel 127
–, Adelstitel 127
–, akademischer 127
Topfpflanzen 156
Trauerfall 158
Trauerfeier 159
Trinkgeld 207
Türkei 226
Tweets 91
Twitter 85, 91
- Ungarn 226
USA 241
- Verspätung 70
–, Entschuldigung 70
–, Zeitpuffer einplanen 70
Visitenkarten 119, 258
Vorstellen 124
- Wertschätzung 25, 31, 51, 69
White tie 115
- Zahnstocher 196
Zeitmanagement 67
Zimmerservice 213
Zivilcourage 107
Zusammenarbeit 94

Gutes Benehmen und souveränes Auftreten können Sie lernen!

Am Arbeitsplatz, auf privaten Festen oder beim Geschäftsessen: Überall gilt es wichtige Etikette-Regeln zu beachten. Mit *Knigge für jeden Tag* meistern Sie alle privaten und beruflichen Situationen souverän und zeitgemäß.

„Das umfassende Standardwerk für jeden, der professionell und sicher auftreten möchte!“ Rhein-Main-Magazin

Die Autorin: Dr. Barbara Kleber ist seit über 20 Jahren Trainerin für Verhalten und Kommunikation. Sie gibt Seminare und Workshops zu Themen wie Stil und Manieren, Business-Etikette sowie Zeit- und Selbstmanagement.

www.humboldt.de

ISBN 978-3-86910-029-6



9 783869 100296 19,99 EUR (D)