

1. Kapitel

Einführung 11

Ehrlichkeit contra Höflichkeit? 11
Haltungen als Ausdruck von Achtung und Respekt 15

2. Kapitel

Höflichkeit und korrekte Manieren im täglichen Umgang 17

Rollen- und situationsabhängiges Verhalten 17
Rücksicht auf Schwächere 20
 Umgang mit alten Leuten 20
 Unser Verhalten gegenüber Kindern 22
 Höflicher Umgang mit Behinderten 24
(Körper-) Haltungen 25
Zuhören und ausreden lassen 27
Sitzplatz anbieten 28
In den oder aus dem Mantel helfen 28
Tür aufhalten 29
Der »Ehrenplatz« beim Nebeneinandergehen 30
Das »Gemischte Doppel« auf der Treppe 30
Bitte und Danke 31
Die Pünktlichkeit 32
Das Grüßen (nur privat!) 34
 Die Begrüßung im Vorbeigehen 35
 Grüßen von Fremden 36
 Der Händedruck 38
 Der Handkuß 39
 Wangenküßchen – oder »Bussi-Bussi« 41
Das Vorstellen und das Bekanntmachen 42
Anreden / Titel 45
 Herr Doktor / Frau Professor 46
Adelstitel 47
 Zeitgemäße Anrede von Adligen 47



Das Siezen und das Duzen	49
Zum Konflikt zwischen Rauchern und Nichtrauchern	50
Einige Anmerkungen für Raucher	52
Einige Anmerkungen für Nichtraucher	53
Aufdringlichkeiten und Belästigungen	55
Belästigung von Frauen	55
Belästigung durch Lärm	56

3. Kapitel

Die Frau im Beruf und die Dame in der Gesellschaft

59

Zur Bezeichnung von Damen	60
Zur Bezeichnung von Frauen	61
Die korrekte Anrede	62
Weibliche Berufsbezeichnungen	65
Die Frau im Beruf	66
Was dient und was schadet der Karriere?	67
Eine Dame bleibt eine Dame	69
Die geschäftsreisende Frau im Ausland	71

4. Kapitel

Der äußere Eindruck

73

Die persönliche Ausstrahlung	73
Zur Körperhaltung	73
Körperpflege	78
Tips für den gepflegten Mann	78
Tips für die kultivierte Frau	80
Kleidung und Bekleidungs Vorschriften	83
Bekleidungsstil im Beruf	85
Die korrekte Bekleidung der berufstätigen Frau	89
Bekleidungs Vorschriften bei offiziellen Anlässen	91
Einige größere private Anlässe	99
Die unerläßlichen »Kleinigkeiten«	101
Hut und Handschuhe	104
Schmuck – für Herren und Damen	106
Freizeitkleidung	107
Die »ungeschriebenen Gesetze« guten Benehmens	110

Der Umgang mit »Peinlichkeiten«	111
Wie reagiert man auf eine Beleidigung?	114
Das leidige Toiletten-Thema	115

5. Kapitel

Von Mensch zu Menschen 117

Die persönliche Kommunikation	117
Sprache der Gewalt	118
Mietshaus / Nachbarschaft	119
Antrittsbesuche	121
Die »House warming party«	122
»Ausländer« in unserer Mitte	124
Im Krankenhaus	128
Krankenbesuche	129
Beim Arzt	130
Im Wartezimmer	131
Im Sprechzimmer	132
Behörden	133
Mittelbare Kommunikation und Korrespondenz	135
Das private Telefonieren	136
Anrufbeantworter	140
Briefe	141
Der Briefkopf	142
Akademische Titel – Doktorgrade	143
Adelstitel	144
Anrede und Schlußformeln	145

6. Kapitel

Offizielle und private Anlässe für Gastlichkeit 147

Wir laden ein	147
Die Einladung	147
Die Tischordnung	154
Tischkarten	157
Gastgeber und Gastgeberin	158
Die Tischreden	159
Small talk	161

Wichtige Familienfeste und -feiern	162
Familienanzeigen	162
Verlobung	164
Hochzeit	166
Die Tischordnung für eine Hochzeitstafel	170
Zum Ablauf der Trauung	172
Taufe / Konfirmation / Kommunion	173
Silberne und goldene Hochzeit	173
Geburtstage / Jubiläen	175
Übernachtungsgäste / Logierbesuch	176
Wir sind eingeladen	178
Zusagen / Absagen	178
Pünktlichkeit – was heißt denn das genau?	180
Bekleidung	181
Was darf man als Gast?	182
Wie man sich bedankt	185
Geschenke	186
Wann schenkt man Blumen?	188
Der Ball	190
Theater / Oper	192
Trauerfall / Kondolenz	194
Die Trauerfeier	196
Kondolenz / Kondolenzbriefe	197

7. Kapitel

Tischsitten und Eßkultur **199**

Die Tischdekoration	199
Drei Beispiele für dekorative Servietten-Arrangements	200
Tischmanieren und alles, was dazu gehört	202
Korrekte Haltung und Etikette bei Tisch	203
Die Handhabung des Gedecks	205
Wie ißt man was?	212
Bankett und Büfett	218
Trinksitten / Alkohol	220
Im Restaurant	222
Trinkgelder	229
Arbeitsessen und Geschäftsessen	231

Kantine / Mitarbeiterkasino	234
-----------------------------------	-----

8. Kapitel

Erfolgreiches Verhalten im Beruf	235
---	------------

Unternehmenskultur	235
Über den Umgang mit Vorgesetzten und MitarbeiterInnen	236
Die interne Hierarchie	238
Pünktlichkeit – oder: Anderer Leute Zeit	239
Das Grüßen	241
Anrede mit Namen	243
Empfang von Besuchern	243
Der gefällige Arbeitsplatz	245
Abholen an der Pforte	247
Das erfolgreiche Gespräch	247
Anklopfen	249
Rauchen im Betrieb	251
Korrekt angezogen ins Büro	252
Telefonieren (beruflich) / Handyphon	255
Telefax / Anrufbeantworter	259
Briefe	261
Anschriften / Anrede	263
Visitenkarten	267
Duzen / Siezen im Betrieb	269
Vorstellungsgespräch	270
Bewirtung von Geschäftsbesuchern	274
Diskriminierung von Frauen im Betrieb	276
Grapscher	278
Herabsetzung von Ausländern	280
Mobbing	283

9. Kapitel

Unterwegs und auf Reisen	285
---------------------------------------	------------

Autofahrer und Autofahrerinnen	285
Öffentliche Verkehrsmittel	288
Die Rolltreppen	289
Der tägliche Frust in Bussen und Bahnen	289

Das Reisen in der Eisenbahn	290
Die Schlafwagen-Etikette	293
Verkehrsmittel Fahrrad	295
Das Leiden unter Radfahrern	295
Das Leiden der Radfahrer	296
Höflichkeit als Flugzeugpassagier	297
Im Hotel	300
Als Gast beim Empfang	303
Das Hotelpersonal	305
Korrektes Verhalten im Hotelzimmer	307
Im Hotelrestaurant	310
Reklamationen und Beschwerde	312
Unangenehme Gäste	314
Der diebische Gast	316
Begegnung mit schlecht erzogenen Menschen	317

10. Kapitel

Sympathisches Auftreten im Ausland 319

Achtung vor dem Andersartigen	319
Tabus anderer Religionen und fremder Kulturen	321
Einschränkungen für Frauen	322
Notwendiges und Nützliches	323
Die politischen Verhältnisse	324
Die Sprache	325
Höflichkeitsformen und -formeln	327
Unhöflichkeitsformen: der Diebstahl	327
Trinkgelder im Ausland	330
Tischmanieren anderer Länder	332
Fremdartige Speisen	334
Korrekte Kleidung	334
Wann und wo trägt man Freizeitkleidung?	336

Stichwortverzeichnis 339