

Inhalt

Der berufliche Alltag	4
Angemessene Kleidung	4
Gestaltung des Arbeitsplatzes	10
E-Mail-Knigge	12
Duzen oder Siezen?	16
Der persönliche Erstkontakt	20
Geschäftspartner begrüßen	20
Vorstellen und Bekanntmachen in der richtigen Reihenfolge	22
Die korrekte Anrede	25
Visitenkarten richtig einsetzen	28
Das Gespräch	32
Kommunikation mit Vorgesetzten und Kollegen	32
Small Talk	37
Körpersprache	40
Telefonieren	43
Mobiltelefon	45
Das Geschäftsessen	50
»Tischzubehör« und besondere Speisen	50
Gastgeber im Restaurant sein	53
Die Sitzordnung	55
Als Gast auf betrieblichen Veranstaltungen	58
Anhang	63
Anhang	63