

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	12
So nutzen Sie das Buch richtig	16
Internationaler Knigge-Test	18
Lektion I	
Siebenmal Knigge für das internationale Business	25
1. Herrschsucht	25
2. Zweideutigkeiten	25
3. Mangelnde Dankbarkeit	26
4. Unhöflichkeit	26
5. Hochmut und Besserwisserei	27
6. Geiz	29
7. Bestechung	29
Lektion II – Länderkunde	
Frankreich	34
Kontaktanbahnung: Mehr Zeit einplanen	35
Begrüßung und Anrede: Küsschen nur bei Freunden	36
Kommunikation und Konversation: Parlez-vous francais?	37
Geschäftskultur: Franzosen agieren personenbezogen	39
Tischkultur: Gediegenes Speisen	41
Dresscode: Qualität im Mittelpunkt	44
Knigge-Schnellkurs Frankreich – Das sollten Sie unbedingt beachten	44
USA	46
Kontaktanbahnung: Fünf Minuten für eine gute Geschäftsbeziehung	47
Begrüßung und Anrede: Leistungen hervorheben	47
Kommunikation und Sprache: Nicht alles ist so gemeint, wie es gesagt wird	48
Geschäftskultur: Vorsicht vor zu viel Nähe	51
Tischkultur: Europa exportieren	54
Dresscode: Mehr ist mehr	55
USA spezial: Wenig Stolpersteine beim Barbecue	57
Knigge-Schnellkurs USA – Das sollten Sie unbedingt beachten	58

England	61
Kontaktanbahnung: Smalltalk ist alles	61
Begrüßung und Anrede: Nur einmaliger Handschlag zum Kennenlernen	63
Kommunikation: Zwischen den Zeilen lesen	63
Geschäftskultur: Abweichungen von der Tagesordnung im Nachgang besprechen	65
Höflichkeit ist Pflicht	66
Tischkultur: Essen auf dem Gabelrücken	67
Dresscode: Vorsicht mit Braun und Krawattenmustern	68
Knigge-Schnellkurs England – Das sollten Sie unbedingt beachten	69
Italien	71
Kontaktanbahnung: Langsam warm werden	72
Begrüßung und Anrede: Höflichkeit wahren	72
Kommunikation: Sympathie als wichtigste Geschäftsgrundlage	73
Geschäftskultur: Netzwerke aufbauen, Beziehungen pflegen	74
Tischkultur: Großzügig sein	76
Dresscode: Exklusiver Kleidungsstil	78
Knigge-Schnellkurs Italien – Das sollten Sie unbedingt beachten	78
China	81
Kontaktanbahnung: Lokale Politiker einbeziehen	82
Begrüßung und Anrede: Vorsicht mit den Namen	84
Kommunikation: Über sich erzählen, gefährliche Fragen umschiffen	84
Geschäftskultur: Geduld ist alles	85
Tischkultur: Exotik wagen	89
Stäbchen-Knigge (für China und Japan)	90
Dresscode: Entspannte Kleiderwahl	91
China spezial: Wie Philosophie und Religion das Business beeinflussen	91
Knigge-Schnellkurs China – Das sollten Sie unbedingt beachten	95
Spanien	97
Kontaktanbahnung: Beziehungen sind wichtig	98
Begrüßung und Anrede: Stolperfalle Vatersname	98
Kommunikation: Kunst und Architektur statt Stierkampf und Diktatur	99
Geschäftskultur: Smalltalk ja, Direktheit nein	100
Tischkultur: Geschäfte werden beim Essen gemacht	101
Dresscode: Urlaubsoutfit zu Hause lassen	102
Spanien spezial: Personalführung – Machtdistanz und Improvisationstalent	103
Knigge-Schnellkurs Spanien – Das sollten Sie unbedingt beachten	104

Russische Föderation	106
Kontaktanbahnung: Geschäftserfolg durch emotionale Bindung	107
Begrüßung und Anrede: Namen mit Formenvielfalt	109
Geschäftskultur: Status schafft Respekt	111
Tischkultur: Nicht zwischendurch am Glas nippen	112
Dresscode: Männer seriös, Frauen gerne fraulich	113
Russland spezial: Frauen besonders Frau	113
Russland spezial II: Vorurteile – Was stimmt, was stimmt nicht?	115
Knigge-Schnellkurs Russland – Das sollten Sie unbedingt beachten	116

Indien	119
Kontaktanbahnung: Nur nicht mit der Tür ins Haus fallen	120
Begrüßung und Anrede: Besondere Höflichkeitsformen	121
Kommunikation: Indirekte Sprache	122
Geschäftskultur: Aufprall verschiedener Welten	125
Die T-I-M-E-Regel: Tipps für den Umgang mit Zeit	126
Tischkultur: Speisen mit Bedacht wählen	127
Dresscode: Im Zweifelsfall Schuhe aus	128
Indien spezial: Das Kastenwesen – Warum Sie in einem indischen Taxi hinten sitzen sollten	129
Knigge-Schnellkurs Indien – Das sollten Sie unbedingt beachten	130

Vereinigte Arabische Emirate	133
Kontaktanbahnung: Messen oder Delegationen ratsam	134
Begrüßung und Anrede: Auf Titel achten	134
Geschäftskultur: Telefon und Videokonferenzen nutzen	136
Tischkultur: Zurückhaltung üben	138
Dresscode: Status herausstreichen	139
VAE spezial: Auswirkung der Religion auf das Geschäftsleben	139
Knigge-Schnellkurs Vereinigte Arabische Emirate – Das sollten Sie unbedingt beachten	141

Australien	144
Kontaktanbahnung: Mit der Tür ins Haus fallen	144
Begrüßung und Anrede: First-Name-Basis ist üblich	145
Kommunikation: Direktheit umgehen	147
Geschäftskultur: Tücken durch die Größe des Landes	147
Tischkultur: <i>Unpräzise und praktisch</i>	150
Dresscode: Konservativ ist sicher	150
Australien spezial: Beziehungsorientiert und pragmatisch – Was Australier von Deutschen unterscheidet	151
Knigge-Schnellkurs Australien – Das sollten Sie unbedingt beachten	153
Japan	155
Kontaktanbahnung: Shokai-sha als Katalysatoren	155
Begrüßung und Anrede: Festes Ritual	156
Kommunikation: Pausen als Zeichen von Überlegenheit	159
Geschäftskultur: Respekt und Höflichkeit	162
Tischkultur: Auf Besonderheiten eingehen	165
Dresscode: Schlicht und seriös	167
Japan spezial I: Als Geschäftsfrau in Japan – auch für Männer durchaus interessant	168
Japan spezial II: Geschenke machen Freunde	169
Knigge-Schnellkurs Japan – Das sollten Sie unbedingt beachten	171
Belgien	173
Kommunikation: Drei Amtssprachen, drei Fallen	173
Begrüßung: Locker und freundlich	174
Essen und Trinken	174
Meetings	175
Dresscode	176
Small-Talk	176
Knigge-Schnellkurs Belgien – Das sollten Sie unbedingt beachten	177
Niederlande	179
Kontaktanbahnung	180
Begrüßung und Anrede: Hoe gaat het?	180
Kommunikation: Mit Witz und Geografiewissen punkten	181
Geschäftskultur: Sparsamer Umgang mit Visitenkarten	182
Tischkultur: Prakken ist nichts für das Business	183
Dresscode: Orientieren Sie sich am Niederländer	185
Knigge-Schnellkurs Niederlande – Das sollten Sie unbedingt beachten	186

Luxemburg	188
Sprache und Bekanntmachung	188
Geschäftskultur und Meetings	189
Small-Talk: Nur Gutes über den Großherzog	190
Kleine Branchen, kleines Land: Der Ruf ist schnell ruiniert	190
Lunch und Geschäftsessen: Speisen statt Notizen machen	190
Dresscode	191
Knigge-Schnellkurs Luxemburg – Das sollten Sie unbedingt beachten	192
Argentinien	194
Begrüßung	194
Sprache und Kommunikation	195
Meetings und Geschäftskultur	196
Zu Tisch und beim Business-Lunch: Mate und gekreuztes Besteck	197
Meetings und Pünktlichkeit: Besser „american time“	197
Dresscode: Stilvoll wie der Tango	198
Knigge-Schnellkurs Argentinien – Das sollten Sie unbedingt beachten	198
Brasilien	201
Sprache: Bom dia und Enthusiasmus	201
Kontaktanbahnung: Kontakte, Kontakte, Kontakte	202
Begrüßung: Mit Herzlichkeit direkt ins Herz	203
Geschäftskultur: Pünktlich in der Unpünktlichkeit	204
Meetings, Smalltalk und Jeitinho	205
Tischkultur: Caipirinha und Manieren	206
Dresscode: Hierarchie in der Kleiderordnung	207
Knigge-Schnellkurs Brasilien – Das sollten Sie unbedingt beachten	208
Schweden	211
Kontaktanbahnung: Überfallen Sie die Schweden nicht	212
Begrüßung und Anrede: Nicht zu dick auftragen	213
Kommunikation und Konversation: Politisch korrekt formulieren	215
Geschäftskultur: Sicherheit geht vor	217
Tischkultur: Fisch und Meer	219
Dresscode: Leger ist okay	220
Knigge-Schnellkurs Schweden – Das sollten Sie unbedingt beachten	221

Dänemark	225
Kontaktanbahnung: Scheinbare Verslossenheit	226
Begrüßung und Anrede: Seltener Handschlag	226
Kommunikation	227
Geschäftskultur	228
Tischkultur: Kaltes auf dem Teller	231
Dresscode: Fast wie aus dem Modemagazin	231
Dänemark spezial: Das Jantegesetz	232
Knigge-Schnellkurs Dänemark – Das sollten Sie unbedingt beachten	215
Finnland	236
Kontaktanbahnung: <i>Prägnant und nicht zu spontan</i>	236
Begrüßung und Anrede: Immer locker bleiben	237
Kommunikation und Konversation: Nur nicht unterbrechen	238
Geschäftskultur: Zurückhaltung in Finnland	239
Tischkultur: Deutsche Manieren sind richtig	241
Dresscode: Übertreiben Sie es nicht	242
Finnland spezial: Zur Halbzeit eine große Sause	242
Knigge-Schnellkurs Finnland – Das sollten Sie unbedingt beachten	243
Norwegen	246
Kontaktanbahnung	246
Kommunikation und Gesprächsthemen: Walfang ist tabu	247
Geschäftskultur: <i>Gut Geschäft will Weile haben</i>	248
Tischkultur: Etwas anders als in Deutschland	249
Dresscode: Nicht im Norwegerpulli zum Meeting	249
Knigge-Schnellkurs Norwegen – Das sollten Sie unbedingt beachten	250
Lektion III	
Einmaleins des Business-Knigge – Basiswissen für den richtigen Umgang im Geschäftsleben	253
<i>Begrüßung und Anrede</i>	254
Distanzzonen	258
Reihenfolge bei Türen, Treppen und in Restaurants	259
Garderobe	261
Tischmanieren	266
Business-Kommunikation am Telefon	267
Lektion IV	
Andere Länder, andere Gesten – Körpersprache-	272

Lektion V

Einmaleins des Online-Business-Knigge – Gute Umgangsformen in der elektronischen Kommunikation 274

E-Mail-Knigge 274

Betreffzeile: Kurz und knapp 275

Ohne Anrede geht gar nichts 276

Orthografie und Grammatik 276

Verständlichkeit und Tonfall 277

Weiterleitung als Versuchung 278

E-Mail-Fallen: Das sollten Sie besser lassen 280

Knigge-Schnellkurs E-Mail – Das sollten Sie unbedingt beachten 281

Souveräner Auftritt in Onlinenetzwerken 284

Aktiv für eine Plattform entscheiden: Privat vs. geschäftlich 285

Wählen Sie alle Kontakte mit Bedacht 285

Ehrlichkeit beim Profil 287

Geben und Nehmen 289

Kontakte und Freunde sind nicht dasselbe 289

Knigge-Schnellkurs Online-Netzwerke – Das sollten Sie unbedingt beachten 290

Schnell und direkt – Messenger kniggekonform nutzen 292

Informationsaustausch: Kurz und knapp 292

Gerne mit Anrede – korrekte Orthografie muss sein 293

Pflegen Sie Ihr Profil 294

Telefonieren geht auch! 294

Knigge-Schnellkurs Messenger – Das sollten Sie unbedingt beachten 295

Twitter – die Vorstufe zur Informationshöhle 296

Follow und Follower: Finden Sie den Einstieg 297

Das Internet vergisst nichts und Relevanz entsteht erst beim Leser 299

Knigge-Schnellkurs Twitter – Das sollten Sie unbedingt beachten 300

Blogs – Diskutieren Sie mit 301

Die Kommentarfunktion in Blogs 301

Ihr eigener Blog 303

Knigge-Schnellkurs Blogs – Das sollten Sie unbedingt beachten 304

Lösungsteil 306

Danke 321