

David Robinson

Businessetikette – mit Stil zum Erfolg

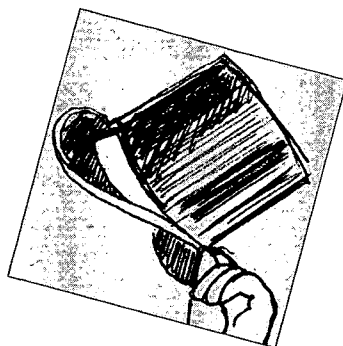
So gewinnen Sie auf die feine Art

Aus dem Englischen übersetzt von Annemarie Pumpernig



**verlag
moderne industrie**

Inhaltsverzeichnis



Einführung	9
Über den Text	10

1. Die Goldenen Regeln guter geschäftlicher Umgangsformen .. 13

Die Goldenen Regeln	14
Welchen Impact erzielen Sie?	16
Auswertung	18

2. Der direkte Umgang mit Menschen 21

Das erste Treffen	21
Das Bewerbungsgespräch	27
Beurteilen Sie sich selbst (1)	31
Kunden, Lieferanten und Kollegen	34
Beurteilen Sie sich selbst (2)	39
Antwortvorschläge für die Selbsttests	41

3. Geschäftliche Meetings 45

Informelle Meetings	45
Formelle Meetings	48
Geschäftssessen	50
Gesellschaftliche Zusammenkünfte	52



Beurteilen Sie sich selbst	56
Auswertung	58

4. Benimm-Regeln für das geschriebene Wort 61

Geschäftskorrespondenz	62
E-Mail	69
Interne Memos	71
Von der Theorie zur Praxis – eine Übung	74

5. Gute Umgangsformen am Telefon 77

Anrufen	78
Mobiltelefone	85
Beurteilen Sie sich selbst	87
Antwortvorschläge für den Selbsttest	90

6. Höflichkeit gegenüber ausländischen Geschäftsleuten 91

Andere Länder, andere Sitten	91
Fremdsprachen	92
Die wichtigsten Unterschiede im geschäftlichen Umgang mit	93
Ethnische und religiöse Unterschiede	99
Zusammenfassung	100

7. Gute Umgangsformen zwischen Unternehmen 101

Beachten Sie Hierarchien	101
Seien Sie loyal gegenüber Ihrer Firma	103
Der Umgang mit Beschwerden	104
Das Minenfeld des Verhandels	106
Vertrauliche Materialien	107
Ehrenhaftes Verhalten	108
Der Umgang mit Kunden und Lieferanten	109
Das wechselseitige Interesse erkennen	111
Beurteilen Sie sich selbst.....	112
Auswertung	114



8. Allgemeine Probleme 115

Stolperdrähte und Fallen	115
Der unhöfliche Chef	115
„Verpfeifen“	117
Zarte Bande	119
Bürokoller	121
Abschließend	123

9. Fallstudien 125

Der verschwundene Chef	125
Das arabische Geschäft	128
Die Komiteesaboteure	130
Stichwortverzeichnis	133

