

Susanne Helbach-Grosser  
Jutta Hofmann

# **Business-Etikette für Frauen**

Professionelle Umgangsformen im Job

**orell füssli** Verlag AG

---

# Inhalt

Vorwort 9

## **Kapitel 1: Der perfekte erste Eindruck 11**

Kommunikation schon vor dem ersten Wort 13

Verborgene Wirkungsfaktoren 14

Ausstrahlung und innere Haltung 15

Wunderwaffe Lächeln 17

Der Körper als Spiegelbild der Gefühle 18

Der Ton macht die Musik 23

Rose oder Mauerblümchen? 24

## **Kapitel 2: Gekonnt gestylt ist halb gewonnen 26**

Outfit für den Erfolg 27

Perfekt bis zur Sohle 32

Accessoires sind mehr als nur Nebensache 33

Zwischen Tropen und Polarkreis: Garderobe für die  
Geschäftsreise 35

Make-up & Co 37

Echt dufte!? 38

Erste Hilfe bei Beauty-Pannen und anderen  
Malheurs 39

Der Teufel steckt im Detail 40

Die Kür: Richtig gekleidet zu besonderen  
Anlässen 43

## **Kapitel 3: Formvollendet (be)grüßen und vorstellen 48**

Vorstellen oder bekannt machen? 49

Titel & Co 52

Stilvolles Begrüßen 55

Auch Grüßen will gelernt sein 58

Sie oder Du? 59

Immer präsent mit der Business Card 61

<b>Kapitel 4: Souverän und sympathisch am Telefon</b>	<b>64</b>
Das perfekte Telefonat	65
Problemtelefonate	71
Der Anrufbeantworter	74
Souverän in der Runde: Alles klar zur Telefonkonferenz	75
Wenn das Handy dreimal klingelt	77
 <b>Kapitel 5: Klassisch oder online: Korrespondenz mit Stil</b>	 <b>80</b>
Das Ziel im Visier	81
Klassische Korrespondenz	83
Stilistik	88
Weihnachtskarten	91
Per Fax – Streng vertraulich!	92
Netiquette oder: Auch online mit Stil	93
 <b>Kapitel 6: Niveauvolle Umgangsformen</b>	 <b>97</b>
Der Arbeitsplatz als Visitenkarte	98
Qualmalarm	101
Der Einstand/Ausstand	102
Pünktlichkeit ist ein hervorragendes Stilmittel	105
Höfliches Verhalten bei Meetings	107
Wer sitzt wo?	108
Ein Wort zu Statussymbolen	110
Nette Gesten erhalten die Freundschaft	111
Plötzlich verliebt!	112
Betriebsfeier ohne Kater	113
Gestern Kollegin, heute Chefin	114
Gekonnt Nein sagen	117
 <b>Kapitel 7: Professionell bei Ärger und Stress</b>	 <b>120</b>
Kleine Monstertypologie	121
Angriffe gelassen kontern	123
Von Störenfrieden und Quertreibern	124
Gibt es den »schwierigen« Kunden?	126
Topfit im Beschwerdemanagement	128
Wenn die Zeit davonrennt	129

Klatsch und Tratsch	130
Unangenehme Eigenheiten und Peinliches	132
Mobbing	133
Wenn der Chef den Aufstieg bremst	135

## **Kapitel 8: Clever smalltalken und stilvoll reden 138**

Smalltalk oder die Kunst, auf andere einzugehen	139
Unverfängliche Themen und Tabus	140
Nur ein Glas Sekt als Begleiter	142
Nichts wie weg?	144
Smalltalk in besonderen Fällen	145
So starten Sie als Rednerin nervenstark durch	147
Frauensprache – Männerprache	148
Präsentieren wie ein Profi	149
Die kleine spontane Rede	150
Passende Worte bei Tisch	151

## **Kapitel 9: Gelungene Geschäftsessen in einem Restaurant 154**

Ihre Pflichten als Gastgeberin	155
Ihre Pflichten als Gast	159
Der Aperitif	160
So platzieren Sie Ihre Gäste	161
Korrekter Umgang mit Servicekraft und Sommelier	164
Die Bestellung	165
Wann wird zugeproestet?	168
Wohin mit der Serviette?	169
Vorsicht Fettnäpfchen!	172
Peinlichkeiten und Missgeschicke	176
Digestif und Kaffee	177
Zum guten Schluss	178

## **Kapitel 10: Perfekt als Gast und Gastgeberin 182**

Der Chef lädt zu sich ein	183
Vom Schenken	184
Die Gegeneinladung	185

Souverän am Buffet	189
Book a cook	190
Feiern außer Haus	191
Bankette organisieren	192
Gäste im Unternehmen	193
Am Messestand	196

**Kapitel 11: Benimm auf Geschäftsreisen 199**

Reisevorbereitungen	200
»Herzlich willkommen an Bord!«	202
Im Hotel	204
Trinkgeld	206

**Kapitel 12: Mit Stil rund um den Globus 208**

Vorbereitung ist unerlässlich	209
Andere Länder, andere Sitten	212

**Schlusswort: Ihr Charisma überzeugt alle 233**

**Anhang 234**

Auflösungen zu den Selbsttests und Übungen	234
Buchtipps und nützliche Adressen	247