

Susanne Abplanalp

Der Office-Knigge

Souverän mit Kunden und im Team

VERLAG:SKV

Inhalt

| | |
|---|------------|
| Freundlichkeit und Wertschätzung zahlen sich aus | 8 |
| 1 Begegnungen | 13 |
| 1.1 Der erste Eindruck | 14 |
| 1.2 Grüßen und begrüßen | 17 |
| 1.3 Menschen zusammenbringen | 23 |
| 1.4 Mich und meine Firma sympathisch vorstellen | 26 |
| 1.5 Small Talk | 30 |
| 1.6 «Du» oder «Sie»? | 34 |
| 2 Wertschätzend kommunizieren | 39 |
| 2.1 Positiv und klar formulieren | 40 |
| 2.2 Aktiv zuhören | 44 |
| 2.3 Höflich telefonieren | 46 |
| 2.4 Reklamationen entgegennehmen | 51 |
| 2.5 E-Mail-Knigge und SMS | 54 |
| 2.6 Richtig entschuldigen | 59 |
| 2.7 Social Media privat und beruflich nutzen | 63 |
| 3 Wirkungsvoll auftreten | 69 |
| 3.1 Kleidung | 70 |
| 3.2 Körpersprache | 77 |
| 3.3 Im Vorstellungsgespräch überzeugen | 80 |
| 4 Der Businesslunch | 89 |
| 4.1 Der stilvolle Gastgeber | 90 |
| 4.2 Der rücksichtsvolle Gast | 95 |
| 4.3 Behandeln Sie den Kellner gut | 98 |
| 5 Nett unterwegs zur Arbeit | 103 |
| 5.1 ÖV-Knigge | 104 |
| 5.2 Auf den eigenen Rädern unterwegs | 108 |
| 6 Miteinander im Büro | 115 |
| 6.1 Die Arbeitswelt verbessern | 116 |
| 6.2 Büroraum-Knigge | 117 |
| 6.3 Sitzungen | 121 |
| 6.4 Termine einhalten und Verbindlichkeit schaffen | 125 |
| 6.5 Höflich Nein sagen | 128 |
| 7 Wertschätzung zeigen | 133 |
| 7.1 Schenken | 134 |
| 7.2 Danken | 138 |
| Epilog: Sauber raus aus dem Fettnäpfchen | 142 |
| Anmerkungen | 145 |
| Register | 147 |