

CHRISTOPH STOKAR

Der Schweizer **BUSINESS** Knigge

Was gilt in der Arbeitswelt?

Inhalt

Vorwort: Ins Herz investieren 11

1 Typisch Schweiz – einig im Anderssein 13

Leben im Sonderfall 14

Ein Volk von Schizophrenen? 15

Ein Volk von Jein-Sagern 16

Bitte keinen Streit! 17

Leben und leben lassen 18

An Widerständen wachsen 19

Warum dieses Buch? 22

2 Ins Geschäft kommen – die vier Prinzipien 25

Herr Knigge und die Wirtschaft 26

Moral und Geschäft 26

Über Umgangsformen 29

Charme statt Scharmützel 35

Alltag ohne Allüren 38

Begrüssungsrituale 38

Geschäftsmässiges Vorstellen 43

Sich selber vorstellen 46

Die Duzis-Frage 47

3 Steht Ihnen gut – richtig angezogen 51

Stoff für Selbstdarstellung? 52

Dress up oder dress down 54

Nachahmung und Hervorhebung 54

Frauen im Anzug – was geht?	56
Das Kostüm und der Hosenanzug	57
Die Bluse und das Shirt	58
Schuhe und Strümpfe	59
Arbeitsmappe und Handtasche	60
Schmuck und Accessoires	61
Jenseits der Teppichetage	62
Männer, die eine Position bekleiden	64
Der Anzug	64
Das Hemd	71
Die Krawatte	73
Die Schuhe	74
Socken, Gürtel, Uhr – die Accessoires	76
Haariges und Anröchiges	78
Bitte nicht so förmlich!	79
Ein Wort zu Dresscodes	81

4 Beredte Signale – die interaktive Kommunikation	87
Das Was und das Wie der Kommunikation	88
Form vor Inhalt	89
Die nonverbale Kommunikation	90
Unmissverständliche Körpersprache?	90
Aufrechte Menschen und krumme Typen	92
Körperabstände	94
Sie haben gut reden	96
Small Talk – kleine Unterhaltung, grosse Kunst	96
Die Kunst des Kompliments	100
Nach zehn Minuten ist es vorbei: die Präsentation	102
Ist die beste Sitzung gar keine Sitzung?	106
Gezielt argumentieren: das Jahresgespräch	109

Am Telefon: «Hallo, ich bins!»	113
War da noch etwas?	114
Siracher (laut), Esel (stur) und Leberwürste (beleidigt)	117
Kleines Stilbrevier fürs Büro	118
Eine Frage der Respekts-(Haltung)	121
Umgang mit Vorgesetzten	122
Umgang mit Kollegen	123
Wenn es harzt	124
Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	128
Risiken und Nebenwirkungen der Liebe	130
Oh du fröhliches Weihnachtessen	132

5 omg – die digitale Etikette

Rausch im grossen Rauschen?	136
Im Jetzt verhaftet	136
Das E-Mail-Einmaleins	138
E-Mails, die besser ankommen	138
Mit E-Mails kein Büro aufmachen	140
Social Media an der Arbeit	142
Erfolgreich unterwegs	144
Twitter – wie den Vogel nicht abschiessen?	146

6 Vorstellung von Souveränität – das Job-Interview

Der zweite Eindruck zählt	152
Sich intelligent vorbereiten	152
Die heiklen Fragen	154
Eigene Fragen zurechtlegen	159

Das Gespräch	160
Nach dem Interview	162
Dresscodes fürs Bewerbungsgespräch	165

7 Aufgetischt – korrektes Verhalten beim Essen 169

Lebensmittelallergien der ästhetischen Natur	170
Haltung bei Tisch	171
Der Umgang mit Messer, Gabel und Co.	172
Spezialfälle der Essklasse	176
Im Brotteller	176
Besteckfragen	178
Fingerschale – Fingerfood	180
Fishy stuff	181
Nicht das Gesicht verlieren – mit Stäbchen essen	183

8 König Kunde – eine Pflegeanleitung 187

Der König ist tot – lang lebe der Partner!	188
Persönliche Kontakte	188
Kunden im Unternehmen empfangen	189
Mit Stil am Geschäftsessen	193
Die Sitzordnung	194
Was möchten Sie zum Apéro?	196
Nachgeschenkt: die Weinfrage(n)	197
Während des Essens	198
Service! Herr Ober!	200
Und der Abschied?	201
Vom Umgang mit ausländischen Kunden	202
Religion und Essgewohnheiten	202
Kommt Ihnen spanisch vor?	203
Sprachliches	205

 **Anhang** 207

Wirtschaftslektüre: «Denn wovon lebt der Mensch?» 208

Weiterführende Links 217

Literatur 219

Korrekt eingedeckt: das Grand Couvert 222