



B A R B A R A K L E B E R

# Knigge für jeden Tag

Richtiges Benehmen

Zeitgemäße

Umgangsformen

Barbara Kleber

# Knigge für jeden Tag

Richtiges Benehmen

Zeitgemäße Umgangsformen

2., überarbeitete Auflage

**humboldt**

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86910-029-6 (Print)

ISBN 978-3-86910-124-8 (PDF)

ISBN 978-3-86910-123-1 (EPUB)

Die Autorin: Dr. Barbara Kleber ist seit fast 20 Jahren Trainerin für Verhalten und Kommunikation. Sie gibt Seminare und Workshops zu Themen wie Stil und Manieren, Business-Etikette, Zeit- und Selbstmanagement.

2., überarbeitete Auflage

© 2016 humboldt

Eine Marke der Schlüterschen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,

Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

[www.schluetersche.de](http://www.schluetersche.de)

[www.humboldt.de](http://www.humboldt.de)

Autorin und Verlag haben dieses Buch sorgfältig geprüft. Für eventuelle Fehler kann dennoch keine Gewähr übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

Redaktion: Christine M. Huber, Literaturagentur&Lektoratsbüro, Pentling

Covergestaltung: Kerker + Baum Büro für Gestaltung, Hannover

Innengestaltung: akuSatz Andrea Kunkel, Stuttgart

Illustrationen: Werner Pollak, Hannover

Titelbild: Shutterstock/Valentina Rusinova, pa3x, sabri deniz kizil

Satz: PER Medien & Marketing GmbH, Braunschweig

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Zwickau

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	10
Schnell & sicher: So kommen Sie am besten durchs Buch ..	11
 <b>Testen Sie Ihren aktuellen Wissensstand!</b> .....	12
 <b>Gutes Benehmen – was ist das?</b> .....	15
Was von Knigge bleibt .....	15
Zeitgemäße Umgangsformen .....	18
Der eigene Stil ist wichtig .....	19
Über Sinn und Unsinn von Benimmregeln .....	21
Check-up: So geht's! .....	24
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	24
 <b>Respekt und Wertschätzung sind die Grundlage</b> .....	25
Die Sache mit dem Selbstwertgefühl .....	25
Wertschätzung und Respekt zeigen .....	31
Check-up: So geht's! .....	33
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	33
 <b>Gute Kommunikation erleichtert das Miteinander</b> .....	34
Einige Grundregeln .....	34
Komplimente machen und erhalten .....	38
Auch mal Nein sagen .....	39
Männliche und weibliche Kommunikation .....	41
Small Talk pflegen .....	43
Check-up: So geht's! .....	47
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	47

<b>Die Contenance bewahren</b> .....	48
Konflikte konstruktiv annehmen .....	48
Wertschätzung auch für schwierige Zeitgenossen .....	51
Wenn es peinlich wird ... ..	53
Check-up: So geht's! .....	57
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	57
<b>Outfit und erster Eindruck entscheiden</b> .....	58
Wie der erste Eindruck entsteht .....	58
Todsünden für das berufliche Outfit .....	60
So gelingt ein wirkungsvoller Auftritt .....	62
Check-up: So geht's! .....	66
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	66
<b>Persönliches Zeitmanagement optimieren</b> .....	67
„Ich habe keine Zeit!“ .....	67
Pünktlichkeit im Handyzeitalter .....	69
Zeitangaben bei Einladungen beachten .....	71
Check-up: So geht's! .....	72
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	72
<b>Telefon, Handy, E-Mail &amp; Internet</b> .....	73
Am Telefon .....	73
Handys im öffentlichen Raum .....	75
Regeln für den Umgang mit E-Mails .....	81
Knigge für Facebook, Twitter & Co. ....	85
Check-up: So geht's! .....	93
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	93

<b>Hand in Hand im Unternehmen</b> .....	94
Umgang mit Kollegen, Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern .....	94
Du oder Sie? .....	97
In der Kantine .....	98
Die Betriebsfeier und ihre Folgen .....	99
Der Flurfunk sendet ... ..	102
Meetings mitgestalten .....	104
Achtung: Mobbing/Bossing! .....	106
Check-up: So geht's! .....	109
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	109
 <b>Wenn Geschäftspartner kommen</b> .....	 110
Geschäftsleute einladen .....	110
Geschäftspartner empfangen .....	118
Der Austausch von Visitenkarten .....	119
Rangfolge beachten .....	120
Begrüßung und Vorstellung .....	121
Anrede und Titel .....	127
Die Sitzordnung bei Tisch .....	130
Check-up: So geht's! .....	134
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	134
 <b>Auch in der Familie gilt gutes Benehmen</b> .....	 135
Eltern sind Vorbilder .....	135
Eine private Streitkultur pflegen .....	138
Check-up: So geht's! .....	141
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	141

<b>Wenn Gäste ins Haus kommen</b> .....	142
Private Feste vorbereiten .....	142
Den Tisch decken .....	144
Für eine angenehme Atmosphäre sorgen .....	147
Wir sind Gäste! .....	149
Kindergeburtstag .....	151
Wenn es plötzlich an der Tür klingelt .....	154
Ein Krankenbesuch .....	155
Im Trauerfall .....	158
Check-up: So geht's! .....	160
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	160
<b>Umgang mit Nachbarn</b> .....	161
Gegenseitige Rücksichtnahme .....	161
Nachbarschaftshilfe .....	164
Über Kinderlärm und Partys .....	167
Check-up: So geht's! .....	169
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	169
<b>In der Öffentlichkeit</b> .....	170
Konzert und Theater .....	170
Einkaufen gehen .....	173
In öffentlichen Verkehrsmitteln .....	174
Check-up: So geht's! .....	176
Check-up: Und so bitte nie wieder! .....	176
<b>Achtsam sein mit älteren Menschen</b> .....	177
Besonderheiten des Alters beachten .....	177
Hilfe und Unterstützung anbieten .....	180

Check-up: So geht's! . . . . .	183
Check-up: Und so bitte nie wieder! . . . . .	183
<b>Im Restaurant</b> . . . . .	184
Regeln bei Tisch . . . . .	184
Mit dem Servicepersonal geschickt umgehen . . . . .	193
Das passende Getränk auswählen . . . . .	201
Eine Beschwerde vortragen . . . . .	205
Reden bei Tisch . . . . .	206
Check-up: So geht's! . . . . .	208
Check-up: Und so bitte nie wieder! . . . . .	208
<b>Auf Reisen und im Ausland</b> . . . . .	210
Auf Fernreisen . . . . .	210
Verhalten im Hotel . . . . .	213
Auf Kreuzfahrt . . . . .	214
Im Auto unterwegs . . . . .	217
Andere Länder – andere Sitten . . . . .	220
Kirchen, Tempel und Moscheen besuchen . . . . .	242
Check-up: So geht's! . . . . .	246
Check-up: Und so bitte nie wieder! . . . . .	246
<b>Ist kulturelles Verhalten lernbar?</b> . . . . .	247
Expertinnen-Interview . . . . .	247
<b>Anhang</b> . . . . .	265
<b>Kurzporträt der Autorin</b> . . . . .	272
<b>Register</b> . . . . .	273



# Vorwort

Gutes Benehmen ist in! Das zwischenmenschliche Miteinander ist schon schwierig genug und muss nicht noch durch schlechte Umgangsformen weiter verkompliziert werden. Mit Freundlichkeit ist einfach mehr zu erreichen als mit Muskelspielen und Einsatz der Ellbogen. Seminare zum Thema „Gutes Benehmen“ erfreuen sich großer Beliebtheit. Mittlerweile gibt es auch spezielle Angebote für Kinder, die sich zumeist mit Tischsitten beschäftigen.

Dabei berührt dieses Thema die gesamte Verhaltensbreite: Es reicht vom täglichen Umgang miteinander im Berufs- und Privatleben über die gepflegte Konversation bis zu Tischmanieren. Bedenkt man, dass in anderen Ländern andere Gebräuche und Werte gelten, wird das Thema durch die Gepflogenheiten in diesen Kulturkreisen noch erweitert.

Gutes Benehmen ist aber auch karrierefördernd. Wer die Regeln kennt, kann souveräner mit verschiedenen Situationen umgehen und wird selbstsicherer. Wer selbstsicher auftritt, wird eher die Sprossen der Karriereleiter erklimmen als ein anderer, der kein Fettnäpfchen auslässt. Jemand, der sich wertschätzend und respektvoll gegenüber seinen Mitmenschen verhält, genießt mehr Respekt und Achtung als der skrupellose Karrierist, der über Leichen geht.

Ein Blick über den Tellerrand hinaus erlaubt dabei das letzte Kapitel „Ist kulturelles Verhalten lernbar?“. Hierzu konnte die interkulturelle Expertin Dr. Béatrice Hecht-El Minshawi gewonnen werden. An dieser Stelle möchte ich mich für dieses aussagekräftige Interview bedanken, das sich so spannend wie ein Krimi lesen lässt.

## **Schnell & sicher: So kommen Sie am besten durchs Buch**

Mit dem Kauf dieses Ratgebers wollen Sie wahrscheinlich entweder in Ihrem Verhalten bestätigt werden oder Sie suchen Antworten für ganz bestimmte berufliche oder private Situationen. Das umfassende Inhaltsverzeichnis wird Ihnen dabei die Auswahl erleichtern. Am Ende eines jeden Kapitels finden sich „Check-ups“ – als konkrete Tipps für Dos und Don'ts zu den Inhalten der Kapitel. Sie bieten eine Kurzübersicht zu den wichtigsten Regeln. Ein Register am Schluss des Buches führt Sie ebenso rasch zu den Antworten.

Relevante Hinweise sind zudem jeweils mit einem Raster hinterlegt und weisen Sie auf gut nachvollziehbare Aussagen hin.

Viel Spaß und Erfolg

*Ihre Barbara Kleber*

# Testen Sie Ihren aktuellen Wissensstand!

Neugierig? Dann testen Sie sich selbst. Mit den folgenden zwölf Fragen können Sie die ersten Benimmeregeln prüfen. Die richtigen Antworten finden Sie im Anhang am Ende des Buches.

1. *Wie lautet die korrekte mündliche Anrede für einen Herrn Dr. Graf Lambsdorff?*
  - a) Guten Tag, Herr Graf Lambsdorff.
  - b) Guten Tag, Dr. Graf Lambsdorff.
  - c) Guten Tag, Herr Dr. Graf Lambsdorff.
  
2. *Wie lautet die korrekte Anschrift für ein Ehepaar in einem Brief?*
  - a) Herrn und Frau Reiner Muster.
  - b) An das Ehepaar Reiner Muster.
  - c) Herrn Reiner Muster und Frau Susanne Muster.
  
3. *Welche Regel stimmt bei der Begrüßung im beruflichen Umfeld?*
  - a) Frauen stehen auf wie die Herren.
  - b) Frauen bleiben grundsätzlich sitzen.
  - c) Frauen bleiben sitzen, es sei denn, eine bedeutend ältere Dame reicht ihr die Hand.
  
4. *Welche Regel gilt für den Umgang mit SMS, wenn andere Personen dabei sind?*
  - a) Der Absender bekommt umgehend Antwort.
  - b) Gleich lesen – später beantworten.
  - c) Weder lesen noch schreiben.

5. *Wie werden Visitenkarten entgegengenommen?*
  - a) Erst lesen, kurz kommentieren – dann einstecken.
  - b) Gleich einstecken.
  - c) Wortlos lesen – dann einstecken.
  
6. *Welche Aussage über Business-Hemden ist richtig?*
  - a) Im Sommer können die Herren kurzärmelige Hemden zum Anzug tragen.
  - b) Ein Business-Hemd ist immer langärmelig.
  - c) Zum Button-down trägt man eine Krawatte.
  
7. *Welche Knöpfe werden bei einem Drei-Knopf-Sakko geschlossen?*
  - a) Die beiden oberen oder nur der mittlere Knopf.
  - b) Alle Knöpfe werden geschlossen.
  - c) Nur der untere Knopf.
  
8. *Welche Speisen dürfen Sie mit der Hand essen?*
  - a) Geflügel.
  - b) Spareribs.
  - c) Spargel.
  
9. *Wie essen Sie das Beilagenbrot?*
  - a) Brot wird in mundgerechte Stücke gebrochen.
  - b) Mit Messer und Gabel.
  - c) Aus der Hand von der Scheibe abbeißen.

10. *Wer verkostet den bestellten Wein?*

- a) Grundsätzlich ein Mann.
- b) Der Ehrengast.
- c) Wer bestellt hat.

11. *Wo legen Sie nach dem Essen die Serviette ab?*

- a) Auf dem Teller.
- b) Rechts neben dem Teller.
- c) Links neben dem Teller.

12. *Zwei bekannte Paare treffen sich auf der Straße.*

*Wie begrüßen sie sich richtig mit Handschlag?*

- a) Erst die Herren, dann die Herren die Damen, dann die Damen.
- b) Dafür gibt es keine Regel.
- c) Erst die Damen, dann die Damen die Herren, dann die Herren.

Konnten Sie jede Frage auf Anhieb beantworten? Herzlichen Glückwunsch! Mussten Sie über einzelne Fragen länger nachdenken oder sind dabei zu keinem Ergebnis gekommen, dann lesen Sie einfach weiter.

# Gutes Benehmen – was ist das?

*Gutes Benehmen erleichtert den Umgang miteinander. Dabei geht es nicht um altmodische Regeln, die steif zur Anwendung kommen. Gutes Benehmen kann auch nicht auf die Regeln von Stil und Etikette reduziert werden. Zeitgemäße Umgangsformen sind vor allem geprägt durch einen achtsamen Umgang mit den Mitmenschen. Wer anderen Respekt und Wertschätzung zollt, hat es im beruflichen Alltag und im privaten Umfeld leichter.*

## Was von Knigge bleibt

„Knigge lässt grüßen!“, wer hat es nicht schon mal gehört. „Knigge“ ist zum geflügelten Wort geworden, wenn es ums gute Benehmen, um Stil und Etikette geht. Knigge ist sozusagen der Urvater unserer Benimmregeln.

Adolph Freiherr von Knigge (1752 bis 1796) hat uns ein berühmtes Buch hinterlassen. Es trägt bezeichnenderweise den Titel *Über den Umgang mit Menschen* und wurde bereits 1788 veröffentlicht. Knigge vermittelt darin praktische Lebensregeln, die seiner Zeit entsprachen. Geblieben davon ist die Achtung vor dem Mitmenschen, die Pflicht sich gegenüber jedermann höflich und aner-

kennend zu verhalten. In diesem Punkt kann Knigge gar nicht veralten, diese Empfehlung gilt heute wie 1788.

Viele seiner Empfehlungen sind aber inzwischen überholt und reichen für unsere modernen Gegebenheiten nicht mehr aus. Knigge wusste nichts von klingelnden Handys in Restaurants oder dem Gebrauch der Visitenkarte.

Viel wichtiger als die Anwendung von Regeln und Normen im Umgang miteinander ist die Haltung, die wir zu Mitmenschen haben. Sie soll Herzlichkeit, Freundlichkeit, Feingefühl und Takt vermitteln. Das sind – verbunden mit dem eigenen persönlichen Stil – die Eckwerte für gutes Benehmen, auch und gerade in unserer hektischen schnelllebigen Zeit. Leben wir diese wirklich, verzeiht man uns auch den Griff zum falschen Besteck eher.

Gutes Benehmen ist immer an Rücksichtnahme und Achtung gegenüber den Mitmenschen gebunden. Dabei spielt die eigene Persönlichkeit die entscheidende Rolle. Gutes Benehmen muss zum Wesen der Person passen, sonst wirkt es künstlich und aufgesetzt, vielleicht sogar unehrlich.

Übertrieben devote Manieren sind nicht mehr zeitgemäß. Natürlichkeit ist gefragt. Situationsgerechtes Verhalten verschafft uns Sympathien. Das heißt aber auch, dass die modernen Benimmeregeln nicht dogmatisch angewandt werden können. Wenn Sie sich in einer bestimmten Situation anders verhalten wollen, als die Regeln es eigentlich vorsehen, können Sie heute Ihrer Intuition folgen.

Wer die Regeln kennt, kann sie hin und wieder auch lockerer handhaben. Wer dagegen nicht weiß, wie man sich korrekt verhält, wird sich unsicher fühlen und auch auf andere so wirken.



Die drei Knigge-Grundsätze guten Benehmens behalten – unabhängig von den Veränderungen in der Gesellschaft – ihre Gültigkeit:

1. Ich denke von Dir, wie ich wünsche, dass Du von mir denkst.
2. Ich spreche von Dir, wie ich wünsche, dass Du von mir sprichst.
3. Ich handle Dir gegenüber so, wie ich wünsche, dass Du es mir gegenüber tust.



Wenn wir unser Verhalten und Handeln an diesen Grundsätzen orientieren, uns also auch in die Situation des Gegenübers versetzen, haben wir die wichtigsten Anforderungen guten Benehmen schon erfüllt. Das verlangt auch, die eigene Sensibilität zu schulen. Takt ist der Verstand des Herzens, heißt es, und das verlangt, sich auf den anderen einzustellen und seine Schwingungen wahrzunehmen.

**Takt ist der  
Verstand des  
Herzens.**

## Zeitgemäße Umgangsformen

Wir leben in Zeiten schnellen Wandels. Alles ist rasanten Veränderungen unterworfen. Der eben angeschaffte moderne PC ist morgen schon veraltet. Die Produzenten überbieten sich darin, immer schneller mit neuen Produkten auf den Markt zu kommen.

Dieser umfassende Umbruch macht auch vor unserem Verhalten und Zusammenleben nicht Halt. Es ist nicht davon auszugehen, dass die in der Kindheit erworbenen Umgangsregeln nun ein Leben lang Gültigkeit haben ... die Sitten ändern sich. Gerade die Zusammenarbeit in Unternehmen hat sich in den letzten Jahren wesentlich gewandelt. Die Gegenüberstellung „Vorgesetzter hier und Untergebene da“ ist ein Auslaufmodell. Allenthalben ist von Teamarbeit die Rede. Aus Untergebenen wurden selbstbewusste Mitarbeiter. Die Regeln der „alten Schule“ helfen uns da nicht weiter. Was wir brauchen, sind moderne, zeitgemäße Umgangsformen, die ein reibungsloses Miteinander ermöglichen. Manchmal muss man dabei den eigenen Egoismus überwinden und sich in Rücksichtnahme und Achtung üben.

Höfliche Umgangsformen haben zu allen Zeiten ihre Daseinsberechtigung, auch oder gerade in unserer hochtechnisierten Welt. Wer glaubt, die Regeln des zwischenmenschlichen Umgangs verletzen zu können, bezahlt nicht selten mit Einsamkeit und Isolation. In fast allen Kulturen werden Verstöße dieser Art geahndet. Wer jedoch auf andere offen, mit Achtung und Wertschätzung zugehen kann, wer Herzensbildung und eine positive Grundeinstellung ausstrahlt, echtes Interesse zeigt und sich in Toleranz übt, kann auch mit einem positiven Echo rechnen.

Damit das Miteinander funktioniert, brauchen wir Verhaltensregeln, die uns auch die Wünsche, Ansprüche und Erwartungen der anderen berücksichtigen lassen. Denn wir haben jeden Tag Probleme zu bewältigen. Sie müssen nicht noch durch schlechte Umgangsformen verschärft werden. Deshalb sollten wir uns stets so verhalten, dass andere sich durch uns nicht brüskiert, gestört oder belästigt fühlen. Kurzum: Ein höflicher Mensch fällt nirgendwo unangenehm auf.

**Höflichkeit  
signalisiert:  
Ich achte und  
respektiere dich!**

## Der eigene Stil ist wichtig

Das ganze Regelwerk bleibt farblos, wenn es nicht durch den persönlichen Stil jedes Einzelnen geprägt wird. Auch das unterscheidet uns von Knigges Zeitgenossen. Sie mussten sich noch in einer stark nach Ständen und Schichten gegliederten Gesellschaft an strenge Vorschriften halten.

Wir haben immer die Freiheit der Entscheidung – auch in Verhaltensfragen. Vorausgesetzt, Sie respektieren Knigges Rat: „Das Geheimnis des guten Benehmens besteht darin, sich geltend zu machen, ohne andere unerlaubt zurückzudrängen.“

Innerhalb dieser Grenzen haben wir viele Möglichkeiten. Natürlich gibt uns auch die jeweilige Umgebung Hinweise für unser angemessenes Verhalten und Benehmen. In einem Fast-Food-Restaurant gelten andere Regeln als in einem Fünf-Sterne-Haus. Wichtig ist, dass – egal, wo Sie auftreten – Sie Ihren Stil finden, der Ihrer Persönlichkeit entspricht. Mit übertriebenen, gekünstelten Manieren fällt man genauso auf wie durch schlechtes Betragen.

Gutes Benehmen signalisiert Achtung und Respekt vor den Mitmenschen. Dafür braucht es Taktgefühl. Es ist ein Zeichen schlechten Stils, andere „vorzuführen“ oder in Anwesenheit Dritter bloßzustellen. Höflichkeit, Freundlichkeit, Toleranz, Herzlichkeit, Interesse am Gesprächspartner und die Gabe, aktiv zuhören zu können, das sind die Eigenschaften, die gutes Benehmen ausmachen.

Gutes Benehmen erleichtert das Zusammenleben der Menschen,

**Mit guten Manieren  
lassen sich  
schwierige Situa-  
tionen meistern.**

weil es Verhaltensgrundsätze formuliert. Die Kenntnis und Beachtung dieser Regeln und Normen lässt uns sicherer werden und auch schwierige Situationen meistern. Aber gutes Benehmen sollte sich nicht nur auf den

Umgang mit Dritten beziehen. Wir müssen mit uns selbst auch achtsam, respektvoll und wertschätzend umgehen. Wer zur

Harmoniesucht neigt, immer versucht, es allen recht zu machen, kann die eigenen Bedürfnisse nicht mehr in angemessener Form berücksichtigen. Das schafft Unzufriedenheit und Frust, dadurch kann ein freundlicher und taktvoller Umgang mit anderen erschwert werden. Und schließlich: Wer sich selbst nicht respektiert, wird auch von anderen nicht respektiert.

## Über Sinn und Unsinn von Benimmregeln

Normen und Regeln erleichtern das Leben, vor allem das Zusammenleben mit anderen Menschen. Sie geben uns Orientierung und die Sicherheit, mit den unterschiedlichen situationsbedingten Anforderungen umzugehen. Einen Großteil dieser Regeln erlernen wir alle schon in der Kinderstube. Durch die häufige Anwendung haben wir alle einen Trainingsprozess durchlaufen und mehr oder weniger stabile Verhaltensmuster für den Alltag ausgeprägt, die in unserem Kulturkreis gelten.

Für spezielle Situationen gibt es besondere Regeln, die man erlernen kann. Unter dem Begriff „Stil und Etikette“ werden vielfältige Bereiche bedient. Von der Begrüßung über den Small Talk bis zum Abschied sind Regeln vorhanden und zu berücksichtigen. Und noch immer gibt es eine Rangfolge, die bei der Begrüßung und dem Vorstellen bzw. Bekanntmachen berücksichtigt werden sollte.

Auch für die Anrede und den Gebrauch von Titeln sind Regeln erdacht und formuliert worden. Sie können uns helfen, nicht in die „Fettnäpfchen“ zu treten.

Ein besonderes Kapitel sind Tischsitten, auf die in der gehobenen Gastronomie auch Wert gelegt wird. Für die Bestellung bis zur Bezahlung kann man sich an solchen Regeln orientieren. Das gilt auch für den Gebrauch von Bestecken sowie Gläsern und für die Empfehlungen, wie was gegessen werden sollte.

Eine Kleiderordnung regelt die zum Anlass passende Auswahl der richtigen Garderobe und gibt uns daher die Sicherheit, auch angemessen gekleidet zu sein.







All diese Regeln und Normen sollte man kennen und anwenden können. Aber wir haben auch die Freiheit, uns situationsgerecht angemessen zu verhalten. Die Regel verlangt, dass der Azubi seiner Geschäftsführerin, die er am Eingang trifft, selbstverständlich die Tür aufhält und ihr den Vortritt lässt. Was aber, wenn der Azubi schwere Kartons trägt? Da kann es Sinn machen, die Rollen zu tauschen: Also hält die Geschäftsführerin ihrem Azubi die Tür auf und lässt ihn vorgehen. Der Rangordnung entspricht das nicht – aber: Es macht Sinn.

**Regeln und Normen sollte man kennen. Doch es kommt immer auch auf die Situation an.**






Mitunter erleben Sie Situationen, in denen die sture Anwendung von Benimmregeln einfach nicht praktikabel ist. In solchen Situationen kommt es dann darauf an, sich situationsgerecht gut zu verhalten. Das heißt, bei Wahrung von Wertschätzung und Respekt gegenüber den anderen die für die Situation beste Variante zu finden und anzuwenden.



### Check-up: So geht's!

-  Respekt und Wertschätzung für alle Menschen in unserer Umgebung zeigen
-  Freundlich miteinander umgehen
-  Sich nicht auf Kosten anderer in den Vordergrund drängen
-  Den eigenen Stil finden – authentisch bleiben, ohne sich zu verbiegen
-  Achtsam mit sich selbst sein
-  Das Regelwerk des guten Benehmens kennen lernen

### Check-up: Und so bitte nie wieder!

-  Sich vorlaut in den Vordergrund drängen
-  Die Bedürfnisse anderer missachten
-  Unfreundlich reagieren
-  Die Regeln stur und buchstabengetreu anwenden
-  Die eigenen Bedürfnisse verleugnen

# Respekt und Wertschätzung sind die Grundlage

*Respekt und Wertschätzung für die Menschen in unserer Umgebung sind die Basis für gutes Benehmen. Jeder verdient es, höflich behandelt zu werden – und zwar vollkommen unabhängig von der Stellung in der Gesellschaft, von der gefahrenen Automarke oder der Art der Arbeit, die jemand ausübt. Ohne Wertschätzung und Respekt füreinander kann es kein reibungsloses Miteinander geben.*

## Die Sache mit dem Selbstwertgefühl

Wir alle haben es: unser Selbstwertgefühl. Es ist eine Art Preisvorstellung darüber, was wir uns selbst wert sind. Es kann sehr unterschiedlich ausfallen. Wer immer nur negative Rückmeldungen aus der Umgebung bekommt, hat ein geringes Selbstwertgefühl. Wer dagegen viel positives Feedback bekommt, kann auch ein hohes Selbstwertgefühl entwickeln.



# Register

- Abschied 151
- Adelsprädikat 130
- Adelstitel 127
- Afrika 228
- Alkohol 101
- Anerkennung 38
- Anrede 127
- Anrufbeantworter 74
- Anstoßen 204
- Aperitif 203
- Applaus 171
- Aschenbecher 197
- Asien 237, 259
- Ausstand 101
- Austern 189
- Auto 217
  
- Bahn 211
- Begrüßung 122
  - , Distanzzonen 126
  - , -(s)getränk 148
- Beifahrer 220
- Beschwerde 205
- Besteck 144, 184
  - , Dessertbesteck 144
- Betriebsfeier 99
- Betriebsklima 95
- Black tie 114
- Blickkontakt 32
- Blumenstrauß 201
- Bossing 107
  
- Brot 186
- Business casual 114
- Business suit 114
  
- Chaot 52
- Chatroom 89
- Chatten 89
- China 238
- Choleriker 52
  
- Dark suit 114
- Dessert 192
- Deutsche Knigge-Rat 86
- Digestif 205
- Diven 53
- Dresscode 59
- Duzen 97
  
- Ehrenplätze 132
- Eier 191
- Eindruck
  - , erster 58
- Einkaufen 173
- Einladung 71, 110
  - , Antwortkarte 116
  - , Bekleidung 112
  - , Beköstigung 112
  - , Ortsangabe 112
  - , Zeitempfehlungen 111
- Einstand 101
- Eltern 135

- E-Mails 81
- Europa 250
  
- Facebook 85
- Fernreisen 210
- Festtafel 144
- Fettnäpfchen 56
- Fisch 192
- Flugzeug 212
- Follower 91
- Frühstücksbüfett 213
  
- Garderobe 121, 148, 171
- Gastgeber 149
- Gastgeschenke 150
- Geflügel 187
- Genesung 156
- Gerüchte 104
- Geschäftspartner 118
- Getränke 201
  - , Aperitif 203
  - , Bier 202
  - , Champagner 202
  - , Digestif 205
  - , Kaffee 205
  - , Rotwein 202
  - , Säfte 202
  - , Sekt 202
  - , Softdrinks 202
  - , Wasser 202
  - , Weißwein 202
- Ghana 235
- Gläser 145, 185
- Griechenland 221
- Großbritannien 223
  
- Großeltern 140
  
- Händeschütteln 122
- Handschlag 122
- Handtasche 64
- Harmoniesucht 21
- Haustiere 149
- Herzensbildung 19, 138
- Hotel 213
- Hummer 189
  
- Indien 239
- Intriganten 52
- Islam 260
- Islamische Länder 226
- Italien 222
  
- Jackett 62
- Japan 239
  
- Kaffee 205
- Kamerun 233
- Kanada 241
- Kantine 98
- Kartoffeln 191
- Kenia 233
- Kinder 135
- , -geburtstage 151
- , -lärm 167
- Kirche 244
- Klatsch und Tratsch 104
- Knigge 15
- Kommunikation 34
- , männliche und weibliche 41
- Komplimente 38

- Kondolenzbesuch 158  
Kondolenzkarte 158  
Konflikte 48  
Konzert 170  
Krabben 188  
Krawatte 63  
Krebse 188  
Kreuzfahrten 214  
Kulturelles Verhalten 248  
Kulturenvielfalt 249
- Landausflüge 216  
Langusten 189  
Liegestühle 216  
Lippenstift 196
- Meetings 71, 104  
Menükarten 146  
Mexico 241  
Minibar 214  
Mitläufer 52  
Mobbing 106  
Moschee 244  
Multitasking 68  
Muscheln 188, 204  
Musik 148
- Nachbarn 161  
Nachbarschaft 161  
Namibia 232  
Naseputzen 200  
Nein sagen 39  
Netiquette 89  
Niederlande 222  
Nigeria 235
- Obst 193  
–, exotische Früchte 193  
Öffentlichkeit 170  
Österreich 223  
Outfit 59
- Parfüm 63  
Parken 219  
Partys 167  
Peinlichkeit 53  
Piercings 65  
Placement 131  
Platzierung 132  
Platzteller 144  
Portugal 224  
Privat casual 113  
Pünktlichkeit 69  
–, Einladungen 71  
–, Meetings 71  
–, Verspätung 70  
–, Zeitpuffer einplanen 70
- Rangfolge 120  
Rauchen 197  
Reise 210  
Respekt 25  
Restaurantbesuche 184
- Scampi 188  
Schmuck  
–, Damen 63  
–, Herren 63  
Schnecken 189  
Schnittblumen 150  
Schnupfen 200

- Schweden 224  
Schweiz 225  
Selbstwertgefühl 25  
Senioren 177  
Sensibilität 18  
Servietten 185, 189, 198  
Shoppingtour 174  
Siesen 97  
Sightseeing 262  
Sitzordnung 130  
–, deutsche 132  
–, internationale 132  
Small Talk 43, 206  
SMS 79  
Sonnendeck 216  
Spanien 225  
Spareribs 190  
Spargel 191  
Statussymbole 64  
Streitkultur 138  
Südafrika 230  
Südamerika 240  
Suppen 191  
Süßholzgeraspel 38
- Taktgefühl 20  
Taschentücher 65  
Tattoos 65  
Telefon 73  
Tempel 245  
Thailand 240
- Theater 170  
Tischdekoration 146  
Tischrede 206  
Titel 127  
–, Adelstitel 127  
–, akademischer 127  
Topfpflanzen 156  
Trauerfall 158  
Trauerfeier 159  
Trinkgeld 207  
Türkei 226  
Tweets 91  
Twitter 85, 91
- Ungarn 226  
USA 241
- Verspätung 70  
–, Entschuldigung 70  
–, Zeitpuffer einplanen 70  
Visitenkarten 119, 258  
Vorstellen 124
- Wertschätzung 25, 31, 51, 69  
White tie 115
- Zahnstocher 196  
Zeitmanagement 67  
Zimmerservice 213  
Zivilcourage 107  
Zusammenarbeit 94

## **Gutes Benehmen und souveränes Auftreten können Sie lernen!**

Am Arbeitsplatz, auf privaten Festen oder beim Geschäftsessen: Überall gilt es wichtige Etikette-Regeln zu beachten. Mit *Knigge für jeden Tag* meistern Sie alle privaten und beruflichen Situationen souverän und zeitgemäß.

*„Das umfassende Standardwerk für jeden, der professionell und sicher auftreten möchte!“* Rhein-Main-Magazin

**Die Autorin:** Dr. Barbara Kleber ist seit über 20 Jahren Trainerin für Verhalten und Kommunikation. Sie gibt Seminare und Workshops zu Themen wie Stil und Manieren, Business-Etikette sowie Zeit- und Selbstmanagement.

[www.humboldt.de](http://www.humboldt.de)

ISBN 978-3-86910-029-6



9 783869 100296 19,99 EUR (D)