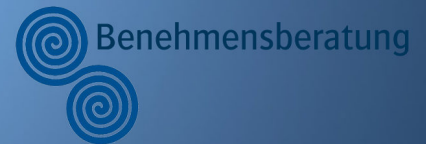


Marlies und Gerhard Smits



**99 Benimmtipps**  
für den täglichen Gebrauch



## Intro

*'Gutes Benehmen ist das Öl im Getriebe zwischenmenschlicher Umgangsformen',*

soweit ein chinesisches Sprichwort.

In solchen geflügelten Worten liegt ja bekanntlich viel Wahres. Wie würde unser Leben aussehen, wenn wir ohne diesen Schmierstoff auskommen müssten?

Heute haben wir so viele Möglichkeiten miteinander in Kontakt zu treten und das überall auf der Welt. Da tut eine kleine Orientierungshilfe gut.

Es ist so viel einfacher sympathisch und souverän zu wirken, wenn man die Spielregeln kennt. Das dabei die Authentizität nicht auf der Strecke bleibt ist für mich selbstverständlich. Gute Umgangsformen sind keine 'Schleimerei' sondern, im Gegenteil, heute schon ein Statussymbol.

Seit 2003 schreibe ich nun elfmal im Jahr einen kurzen Benimmtipp. Informativ, aber auch immer augenzwinkernd. Was lag da näher, als aus dieser Fülle von Texten ein Buch zu machen.

Freuen Sie sich auf 99 praxisnahe Informationen für das tägliche Miteinander in allen Bereichen des Lebens.

Ich wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen und freue mich auf Ihr Feedback.

Es grüßt Sie herzlich

Ihre Marlies Smits

# Inhaltsverzeichnis

Intro .....	4
1. Wichtigste Gebote des guten Benehmens.....	12
2. Wie fit sind Sie im richtigen Umgang mit der Serviette? .....	13
3. Positives Verhalten am Telefon.....	14
4. Weihnachtsfeiern.....	16
5. Regeln im Umgang mit Rauchern und Nichtrauchern .....	18
6. Der Umgang mit Titeln .....	20
7. Die Gesellschaftskleidung.....	22
8. Auch ein Gast hat Pflichten.....	24
9. Sie haben E-Mail erhalten! .....	26
10. Bin ich höflich? .....	28
11. Die Sprache des Bestecks .....	30
12. Geburtstagsfeiern .....	32
13. Die Visitenkarte .....	34
14. Tod und Trauer .....	36
15. Weihnachtspost.....	38

16.	Kunden begeistern.....	40
17.	Das Handy - Anderen ein Ärgernis?.....	42
18.	Das Brot bei Tisch.....	44
19.	Stil-Abitur für die Herrlichkeit.....	46
20.	Eine kleine Gesprächsetikette.....	49
21.	Sommerkleidung.....	51
22.	Umgangsformen unterwegs.....	53
23.	Bitte nach Ihnen ... die Vortrittsregeln.....	55
24.	Kaugummi.....	57
25.	Small Talk Die kleine Plauderei .....	59
26.	Verabschieden .....	61
27.	Am Buffet.....	63
28.	Du oder Sie?.....	65
29.	Image – Ein Bild und tausend Worte .....	67
30.	Wissenswertes zur Tischordnung .....	69
31.	Kleider machen Leute - Schuhe machen Persönlichkeit .....	71
32.	Die Trinkgeldfrage .....	74

33.	Sie haben E-Mail erhalten .....	76
34.	Moin, Hallo, Guten Tag, Mahlzeit .....	78
35.	Über Akkolade, Handkuss und Händedruck .....	80
36.	Sharon, Physalis & Co. - Exotische Früchte.....	83
37.	Kleiner Knigge fürs Fitness-Studio.....	86
38.	"War das wieder peinlich..." .....	88
39.	"Jeans im Business" ein Streitthema. ....	91
40.	"Vorhang auf" – im Theater, Konzert oder Kabarett.....	93
41.	Hochzeitsgäste .....	95
42.	Ordnung im Vorstellchaos .....	98
43.	Im Auto unterwegs .....	100
44.	Nein, meine Suppe ess' ich nicht!.....	102
45.	Körpersprache - authentisch und positiv .....	104
46.	Kennen Sie die ungeschriebenen Gesetze? .....	107
47.	Glaswelten .....	109
48.	Winterzeit- Mützenzeit .....	111
49.	Erkältungszeit.....	114

50.	Kartengrüße .....	116
51.	Bewahren Sie Haltung .....	117
52.	Ich kann zaubern – und Sie können das auch.....	119
53.	Kleiner Blumen-Knigge .....	121
54.	Herr Ober – bitte zahlen Trinkgeld in fremden Ländern .....	123
55.	Unterwegs mit der Eisenbahn .....	125
56.	Kleider machen Leute - der gute Stil im Business.....	128
57.	Mein Beileid - Vom Umgang mit dem Tabuthema Tod.....	131
58.	Besuch am Krankenbett .....	135
59.	Von Labertaschen und Schnarchnasen.....	137
60.	Achtung- heiß und fettig! Von Servicepersonal und Servier-Regeln.....	139
61.	Alte Regeln – Neue Empfehlungen.....	142
62.	Power am Telefon.....	144
63.	Unterwegs mit Sonnenbrille und Regenschirm.....	147
64.	Besteckfehler.....	149
65.	Eine runde Sache - 'Runde Geburtstage' .....	151
66.	Wertschätzung, eine zeitgemäße Tugend .....	154

67.	Wissenswertes über Wein .....	156
68.	Von Anstand und Sitte.....	162
69.	Die Fettnäpfchen-Falle .....	164
70.	Outfit-Alarm – Was Männer alles dürfen – und was nicht.....	166
71.	Knigge für Kids .....	168
72.	Kann denn Kleidung Sünde sein? Kleidungsünden bei Frauen .....	170
73.	Darf man Kartoffeln schneiden? Antworten auf häufig gestellte Fragen.....	173
74.	Gibt es eine zweite Chance für den ersten Eindruck?.....	175
75.	Parfüm - Lust und Last zugleich.....	177
76.	Reklamationen mit Stil.....	180
77.	Brauchen wir noch Kavaliers? .....	182
78.	Frühjahrsputz im Kleiderschrank.....	184
79.	Kleiner Büro-Knigge .....	186
80.	Briefanschriften .....	192
81.	Accessoires, Kleine Dinge – Große Wirkung .....	194
82.	Netzwerken bei Xing, Facebook und Co. ....	196
83.	Namen – Nur Schall und Rauch?.....	198

84.	Nicht nur zu Weihnachten – Geschenke und ihre Tücken.....	200
85.	Geheimzeichen Händedruck.....	202
86.	Statussymbole Insignien der Macht.....	204
87.	Altertümer im Schriftverkehr.....	206
88.	Zehn Punkte-Plan für wirkungsvolles Präsentieren.....	208
89.	Die ' Big five' bei Tisch.....	211
90.	Groß oder klein, hell oder dunkel                      Die Prinzipien von Form und Proportion in der Kleidung .....	213
91.	Auf Reisen.....	215
92.	Was hast Du gesagt? - Vom wirklichen Zuhören .....	217
93.	Das stille Örtchen – oder: Wo der Kaiser zu Fuß hin geht .....	219
94.	Oh du fröhliche – Weihnachtsfeiern ohne Reue .....	221
95.	Geheimsprache Kleidungsvermerk.....	223
96.	Von Türen, Treppen und kurzen Röcken.....	226
97.	Kleiner Hochzeitsknigge.....	228
98.	Tauschgeschäfte im Format 85 x 50 mm .....	230
99.	Kleiner Hotel-Knigge .....	232



## 1. Wichtigste Gebote des guten Benehmens

Wertschätzung zeigen

Aufmerksam sein

Grüßen

Blickkontakt aufbauen und halten

Rangfolgen beachten

Zur Begrüßung aufstehen

Sich selbst mit vollem Namen vorstellen

Andere miteinander bekannt machen

Pünktlich sein

Zuhören

Andere ausreden lassen

Niemanden bloß stellen

Vortrittsregeln beachten

Dresscodes einhalten

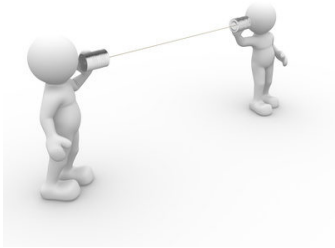
Die Sprache des Bestecks beachten

Während des Essens einen angenehmen Anblick bieten



### 3. Positives Verhalten am Telefon

Wir gehen täglich mit diesem wichtigen Kommunikationsmittel um und liefern ständig eine kleine auditive Visitenkarte ab. Am Telefon haben wir für den positiven Eindruck nur unsere Stimme und unser Gehör.



Wie sollte nun eine gute „Telefonvisitenkarte“ aussehen?

1. Am besten ist es, wenn Sie nach dem zweiten Klingeln den Hörer abnehmen. So erschrecken Sie niemanden und es wird auch keiner ungeduldig.
2. Melden Sie sich mit dem Vor und Zunamen, das gibt dem Gesprächspartner die Möglichkeit sich auf Ihre Stimme und den Tonfall einzustellen. Im beruflichen Bereich gehört zur Namensnennung der Firmenname dazu. Die Reihenfolge ist dann so:  
„Mustermann AG, Martha Muster, Guten Tag“  
Bitte denken Sie daran, zwischen die einzelnen Teilen Pausen einzubauen:  
„Mustermannagemarthamustergut´ntach liest sich nicht nur schwer - man versteht es auch nicht
3. Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner freundlich. Auch der dreißigste Anrufer hat noch ein Recht auf eine freundliche Begrüßung. Wenn Sie seinen Namen wissen, sprechen Sie ihn auch damit an.
4. Notieren Sie den Namen des Anrufers und sprechen ihn während des Gesprächs ein- bis zweimal mit dem Namen an. So zeigen Sie Interesse.
5. Hören Sie genau zu und machen Sie sich Notizen.
6. Konzentrieren Sie sich ganz auf Ihren Gesprächspartner. Wenn Sie nebenbei Männchen malen, ein Computerspiel spielen oder den Geschirrspüler ausräumen spürt Ihr Gesprächspartner, dass Sie nicht bei der Sache sind.
7. Fassen Sie den Inhalt des Anrufs zum Schluss kurz zusammen. So können Sie testen ob für beide die gleichen Informationen vorhanden sind
8. Verabschieden Sie sich freundlich. Ein Lächeln hört man auch am Telefon.
9. Beachten Sie die korrekten Anrufzeiten - behalten Sie die Uhr im Auge. Im Geschäftsleben sollten Sie zu

den üblichen Geschäftszeiten anrufen. (Bei Handwerkern etwas früher als in den Büroetagen). Im Privatleben ist es höflich, nicht vor neun Uhr morgens zu stören. Hier sollte auch eine Mittagspause von ca. 12.30 bis 15.00 Uhr eingehalten werden. In einem für Sie fremden privaten Haushalt dürfen Sie bis 20.00 Uhr anrufen. Bei Freunden, Bekannten und Verwandten, deren Tagesablauf Sie ja wahrscheinlich kennen, richten Sie sich nach deren Gepflogenheiten.

Die alte Regel, dass man während der Tagesschau nirgends anrufen darf gilt nicht mehr. Heute gibt es eine Fülle von Nachrichtensendungen, so dass jeder sich jederzeit informieren kann.

Zum Schluss noch zwei Anregungen: Je schneller gesprochen wird, desto höher, je aufrechter die Haltung, desto voller klingt Ihre Stimme am Telefon. Ich habe es mir angewöhnt, die wichtigen Gespräche im Stehen zu führen.



## 25. Small Talk Die kleine Plauderei

Small Talk ist heute wichtig wie nie. Trotzdem hat er immer noch ein schlechtes Image. Da ist von belanglosem Geschwätz, Oberflächlichkeit oder von Zeitverschwendung die Rede.

Ich möchte hier eine Lanze für die kleine Plauderei brechen. Belanglos und oberflächlich wird sie nur, wenn wir sie dazu machen.

Immer wenn Sie in Kontakt mit anderen Menschen kommen, können Sie mit ein paar netten Worten die Richtung des Gespräches bestimmen. Wer mit guter Laune und einer positiven Einstellung in's Gespräch startet, macht bei der lockeren Plauderei so ganz nebenbei einen guten Eindruck.



Das funktioniert mit einer guten Vorbereitung und der entsprechenden Übung sehr viel besser. Sie kennen alle dieses unbehagliche Schweigen, wenn

jeder grübelt, was er jetzt intelligentes sagen könnte. Dagegen kann man etwas tun.

Der Sinn eines Small Talks ist es, die gemeinsame Wellenlänge zu testen. Er schafft eine Vertrauensbasis und ist der Türöffner für ernstere Gespräche.

Small Talk bedeutet, auf die Bedürfnisse anderer einzugehen und sich selbst in angemessener, höflicher Form darzustellen. Es geht um eine gemeinsame Basis und nicht um Intelligenz oder Besserwisserei.

Neulich habe ich gelesen: "Small Talk ist weniger eine Frage des Könnens, als die des Wollens und der Haltung".

Wer mit der richtigen Einstellung eine Unterhaltung beginnt, hat den ersten Schritt in die richtige Richtung getan. Eine positive, freundliche und offene Haltung ist eine wichtige Station auf Ihrem Weg zum Small Talk Profi.

Ein guter Gesprächseinstieg ist eine offene Frage:

- Wie gefällt Ihnen diese Veranstaltung?
- Was halten Sie von...?
- Wohnen Sie auch in Hamburg?
- Sind Sie zum ersten Mal hier?

Interessieren Sie sich für Ihren Gesprächspartner, halten Sie keine Monologe und achten Sie darauf, dass Sie beide in etwa die gleiche Redezeit haben.

Beachten Sie aber diese beiden Faustregeln:

1. Interesse ja - Neugier nein
2. Keine Fragen stellen, die Sie selbst auch nicht beantworten würden

Themen, über die man reden kann, gibt es wie Sand am Meer. Mit etwas Vorbereitung fällt selbst dem phantasielosesten Menschen etwas ein. Lesen Sie die Tageszeitung (Feuilleton und Sportteil), hören Sie Radio, sehen Sie sich interessante Sendungen im Fernsehen an, nutzen Sie das Internet. Kurz: Informieren Sie sich!

Sprechen sie über:

- ... Kino, Theater, Musik
- ... Sport
- ... Urlaub
- ... die augenblickliche Situation
- ... das, was Sie selbst interessiert
- ... das, was andere neugierig macht

Diese Liste kann unendlich fortgesetzt werden. Es gibt für jeden das passende Thema. Sie müssen es nur finden.

Natürlich gibt es auch Dinge, über die man nicht spricht. Krankheit und Tod gehören genauso dazu, wie Politik, Religion oder Geld. Vermeiden Sie Klatsch und Tratsch und Kritik an Anwesenden.

Ein negativer Gesprächseinstieg ("Schon wieder sind die Benzinpreise gestiegen", "Wer soll das noch bezahlen?") ist kein guter Anfang für ein Gespräch. Im Small Talk hat Gezeter und Gejammer nichts verloren. Es geht um lockere, leichte Unterhaltung in angenehm entspannter Atmosphäre.

Small Talk ist eine hervorragende Möglichkeit, neue Kontakte zu knüpfen und sich ein persönliches Netzwerk auf zu bauen.

Gehen Sie auf andere Menschen zu, zeigen Sie, wie sympathisch und interessant Sie sind. Nutzen sie jede Möglichkeit für ein kleines Gespräch. Üben Sie!

Der Small Talk lebt von vielen unterschiedlichen Gesprächspartnern. Klammern Sie sich nicht an eine Person. Verabschieden Sie sich kurz und zwanglos und suchen Sie neue nette und interessante Menschen, mit denen Sie plaudern können.

Ich wünsche Ihnen viele gute, amüsante und Gewinn bringende Gespräche.