

Erfolges geworden. Wir werden nun – und das ist neu – auch anhand der Referenzen im Internet bewertet. Durch neue Medien gibt es plötzlich neue Fragen zu gutem Benehmen. Das Digitale hat in manchen Bereichen radikal die Ästhetik verändert – in vielen Fällen aber eben auch nicht. Mein Buch möchte Ihnen helfen, durch die Jetztzeit zu navigieren. Es soll Ihnen zeigen, welche klassischen Benimmeregeln weiterhin gelten, und Sie dabei unterstützen, sich unter den neuen Bedingungen zurechtzufinden. Wir leben in einer temporeichen Welt, arbeiten zunehmend in freien Konstellationen, aber trotzdem gibt es Höflichkeitsstandards. Die mit der Digitalisierung einhergehende vermeintliche Lockerheit sollte uns nicht dazu verleiten, uns schlecht zu benehmen. Heute wie damals gelten weiterhin viele grundlegende Anstandsregeln. Sie werden erfahren, dass

Sie einige Gewohnheiten und Verhaltensweisen neu ausrichten müssen und gleichzeitig viele klassische Höflichkeitsregeln unbedingt beibehalten sollten.



Gute Manieren und warmherzige Höflichkeit sind der schnellste Weg, um

Türen zu öffnen. Dabei geht es nicht darum, an vorgegebene Umgangsformen starr festzuhalten oder Benimmregeln als Fesseln zu sehen. Vielmehr geht es um natürliches Taktgefühl und nach diesem Gefühl zu handeln, wenn es richtig erscheint. Menschlichkeit zu zeigen, Respekt vor Mitmenschen und ein Bewusstsein für gutes Benehmen zu haben, ist mehr wert, als im Autopilot-Modus Begrüßungs- oder Anstandsregeln zu folgen. Je technischer unsere Welt wird, desto mehr wird in Zukunft die Fähigkeit gefragt sein, mit dem zu überzeugen, was wir nur als Menschen liefern können: Freundlichkeit, Charme, Hilfsbereitschaft, Witz, Kreativität und ein mitfühlendes Herz. Diese Qualitäten haben nichts mit Bits, Bytes oder künstlicher Intelligenz zu tun.

Gerade in einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer leichter miteinander

verglichen werden können, gewinnt meist derjenige Anbieter, der neben entsprechender Fachkompetenz auch durch ein sicheres Auftreten in einem globalisierten Umfeld, soziale Kompetenzen und gute Umgangsformen überzeugt. Auch dabei möchte ich Ihnen helfen und werde Ihnen viele frische Ideen liefern, die Sie sofort umsetzen können. Sie werden erfahren, was Sie interessant macht, wie Sie andere mit Freundlichkeit für sich einnehmen und sympathisch wirken.

Mit gutem Benehmen, Manieren und Kommunikation beschäftige ich mich, seit ich zwölf bin. Ich wuchs in einer griechischen Taverne in der Lüneburger Heide auf und lernte dort die Grundlagen guten Benehmens von der Pike auf. Meinen Horizont erweitert und meine Beobachtungsgabe geschärft habe ich in den Jahren als Flugbegleiterin im weltweiten

Einsatz bei der Deutschen Lufthansa. Von Hamburg, Paris, New York über Bangkok, Singapur, Delhi bis Rio de Janeiro und Sydney: Die besten Hotels in aller Welt waren mein zweites Zuhause. Auch in dieser Zeit erfuhr ich viel über gutes und schlechtes Benehmen. Ich erlebte Tee-Zeremonien in Tokio, bediente Weltstars in der First Class, weinte in Slums und suchte auch schon mal lächelnd vor den Passagieren eine Bombe an Bord einer B747 in Bogota. Während meiner Reisen rund um den Globus habe ich mich darin geübt, mit den unterschiedlichsten Kulturen umzugehen, und ich weiß, wo die Fallstricke in der interkulturellen Begegnung liegen.

Die hohe Kunst des Protokolls lernte ich in meiner Zeit als Mitarbeiterin in der Pressestelle einer englischsprachigen, internationalen Universität. Hier betreute ich Politiker, Wissenschaftler, Künstler und