

Inhalt

Vorwort | 7

Einleitung | 9

HAUPTTEIL I: THEORETISCHE GRUNDLAGEN | 17

Begriffsdefinition und -abgrenzung: Umgangsformen | 19

Forschungsbericht: Die Literatur zu Umgangsformen | 23

Zur Forschungssituation | 24

Funktionen: Routine, Werthaftigkeit und Distinktion | 25

Geltungsbereich von Umgangsformen | 61

Kollektivtheoretische Beschreibung von Umgangsformen | 81

Einführung in die Kollektivtheorie | 81

Kollektivzuschreibung von Umgangsformen | 84

Funktionen in Abhängigkeit von der Kollektivzuschreibung | 106

Fazit: Zuschreibungstheorie | 117

Arbeitshypothesen und Problemstellung | 121

HAUPTTEIL II: LITERATURVERGLEICH | 125

Material: Business-Etikette-Ratgeber | 127

Verhaltenspräskriptive Literatur allgemein | 127

Autoren und Zielgruppe | 129

Abgrenzung der Genres | 144

Der scheinbare Gegensatz: Realität versus Normativität | 158

Vergleichbarkeit: Business-Etikette-Ratgeber versus Kulturknigge | 164

**Vergleich amerikanischer und deutscher
Business-Etikette** | 167

Die Begrüßung per Handschlag | 168

Die Formen der Anrede | 202

Die Regeln zum Smalltalk | 232

Überblick: Sonstige Themenbereiche | 260

Fazit: Literaturvergleich | 279

Vergleichsergebnisse | 279

Ergebnisinterpretation | 287

Schlusswort und Ausblick | 289

Literaturverzeichnis | 297

Primärtexte | 297

Sekundärtexte und weiterführende Literatur | 303

Darstellungsverzeichnis | 317