

Nandine Meyden

DUDEN

Business- Etikette

Sicher auftreten und Fettnäpfchen vermeiden



POCKET BUSINESS

Nandine Meyden

Business- Etikette

Sicher auftreten und
Fettnäpfchen vermeiden

2. Auflage

POCKET BUSINESS

Dudenverlag
Berlin



Vorwort zur zweiten Auflage

Vorbei sind die Zeiten, als viele mit dem Begriff „Etikette“ oder „Knigge“ einengende Regeln oder altmodische Umständlichkeit verbanden. Heute möchten die meisten Berufstätigen einfach ein wenig Sicherheit in komplexen Situationen, ein Grundgerüst, an dem sie sich orientieren können. So soll auch dieses kleine Buch verstanden sein: Als Hilfe zur Orientierung, damit Sie in den Situationen, in denen es darauf ankommt, souverän und entspannt auftreten zu können, und eben gerade nicht darüber nachdenken zu müssen: „Wie war noch mal die Regel dazu?“

Umgangsformen sind Teil der zwischenmenschlichen Kommunikation. Wie wir einen geschriebenen oder ungeschriebenen Dresscode interpretieren, wen wir zuerst begrüßen, auf welche Weise wir eine Visitenkarte verteilen, welche Figur wir bei Geschäftsessen machen – all dies sagt nicht nur etwas über uns aus, sondern auch darüber, wie wir den anderen wahrnehmen, ob wir ihn schätzen oder nicht.

Doch so wie es keine Regel für Verhandlungen oder Präsentationen gibt, die immer und in jedem Zusammenhang strikt anzuwenden ist, so gibt es auch keine Regel der Etikette, die nicht in manch einer Situation anders ausgelegt oder vielleicht gar ignoriert werden sollte. Doch um das zu entscheiden, muss man erst die Regeln und vor allem ihren Hintergrund, ihren Sinn und ihre Bedeutung für andere erkennen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen und viel Erfolg beim Anwenden.

Frühjahr 2011

Nandine Meyden



Inhalt

1	Gründe, Hintergründe, Grundlegendes	7
	• Imagefaktoren und „erster Eindruck“	7
	• Distanz und Territorium	11
	• Körpersprache	12
	• Hierarchie und Rang	13
	Auf den Punkt gebracht	17
2	Alltagsfragen	18
	• Grundsätzliche Verhaltensweisen	20
	• Gäste und Besucher empfangen	29
	• Meetings	30
	• Das Auto im Beruf	32
	• Kommunikationsmedien	34
	• Konflikte am Arbeitsplatz – der störende Kollege	40
	Magazinseite	
	Tabuthema „Schlecht riechen“	42
	Auf den Punkt gebracht	44
3	Besondere Termine und Gelegenheiten im Beruf	45
	• Das Vorstellungsgespräch	46
	• Der erste Arbeitstag im neuen Job	49



• Kollegen aus dem Dienst verabschieden	53
• Betriebsfeste	54
• Verhalten im Trauerfall	55
• Beruflich auf Reisen	60
• Messen	62
Auf den Punkt gebracht	64

4	Small Talk	65
	• Tabuthemen	67
	• Geeignete Themen	67
	• Die Kunst der richtigen Fragen	68
	• Gutes Zuhören	72
	Auf den Punkt gebracht	75

5	Repräsentation und Tischkultur	76
	• Grundsätzliches zu Haltung und Verhalten bei Tisch	78
	• Im Restaurant	84
	• Sitzordnung	85
	Magazinseite	
	Beispiele für Tischordnungen	86
	• Die Tischrede	89
	• Die Organisation eines Geschäftsessens	90
	Magazinseite	
	Checklisten für den Gast und den Gastgeber	92
	Auf den Punkt gebracht	98



6	Korrektes Äußeres	99
	• Korrekte Kleidung im beruflichen Alltag .	101
	• Kleidung bei besonderen Anlässen	109
	Magazinseite	
	Kleidungssünden im Beruf.....	110
	Auf den Punkt gebracht	113
7	Peinlichkeiten, Pannen und Entschuldigungen	114
	• Andere in unangenehmen Situationen ...	115
	• Um Entschuldigung bitten	116
	Auf den Punkt gebracht	118
	Schlussbemerkungen	119
	 Literaturempfehlungen.....	121
	Link-Tipps	122
	Stichwortverzeichnis.....	123



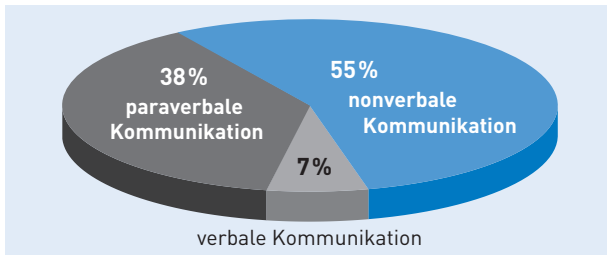
1 Gründe, Hintergründe, Grundlegendes

Warum Respekt und Regeln wichtig sind

Imagefaktoren und „erster Eindruck“

Wer kennt sie nicht, die Redensarten zum ersten Eindruck? Aussagen wie „Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck.“ oder „Wie du kommst gegangen, so wirst du empfangen.“ zeigen ganz deutlich, wie wichtig im allgemeinen Verständnis die erste Begegnung ist.

Wissenschaftliche Untersuchungen haben schon vor Langem gezeigt, dass für den ersten Eindruck nur rund sieben Sekunden benötigt werden und dass dabei der optische Eindruck am entscheidendsten ist (vgl. Mehrabian 1972).



Drei Bestimmungsfaktoren für den ersten Eindruck

Dahinter verbirgt sich im Einzelnen:

- Nonverbal wird kommuniziert anhand von
 - Kleidung: Stil, Zustand, Farben, Qualität, Passform
 - Körper: Größe, Statur, Figur, Muskeltonus
 - Frisur: Gepflegtheit, Stil, gefärbt oder grau
 - Make-up, Bart, Rasur, Brille
 - Accessoires, Schmuck

- Mimik, Gestik, Haltung, Gang
- Blick und Blickkontakt
- Händedruck
- Paraverbal wird kommuniziert anhand von:
 - Stimme: Höhe, Tempo, Lautstärke
 - Satzmelodie
 - Dialekt, Akzent
 - Deutlichkeit
 - Sprechpausen
 - Verlegenheitsgeräuschen wie „äh“ etc.
- Verbal wird kommuniziert anhand von:
 - Wortwahl
 - Art des Grußes
 - Selbstvorstellung

Neueste Veröffentlichungen weisen zudem darauf hin, dass ein Mensch nur 150 Millisekunden braucht, um festzustellen, ob der andere schön ist oder nicht.

Wenn wir uns darüber im Klaren sind, dass das Auge pro Sekunde 10 Millionen Bit ans Gehirn weiterleitet, unser Bewusstsein jedoch nur 10 bis 20 Bit pro Sekunde verarbeiten kann, so wird deutlich, wie sehr dieser Prozess im Unterbewusstsein stattfindet (vgl. Ötsch/Lehner 2006).

So sehr wir uns vielleicht dagegen sperren und wünschen, einen Menschen erst zu beurteilen, wenn wir ihn näher kennengelernt und seine fachliche Kompetenz beurteilt haben:

Der Schlüssel für die Beurteilung eines zweiten oder dritten Eindrucks liegt immer in den ersten Sekunden.

Ist jemand positiv bemerkt worden, so werden die ersten Fehler eher entschuldigt nach dem Motto: „Kann ja mal vorkommen ...“

Ist jedoch der erste Eindruck nicht gut verlaufen, so kommt es bei der Zusammenarbeit und den ersten Fehlern oft zu Ge-



danken wie: „Das habe ich mir doch gleich gedacht ...“ oder: „Hätte ich nur auf mein Gefühl gehört.“ Der Wissenschaft ist dieser Mechanismus als Primacy-Effekt bekannt.

Persönlichkeitseigenschaften sind nun einmal nicht direkt beobachtbar. Deshalb muss sich unser Urteil auf Merkmale stützen, die direkt wahrnehmbar sind, und von diesen wird dann auf das grundlegende Verhalten geschlossen.

Es ist dem Menschen eigen, nicht nur Dinge und Menschen zu registrieren, sondern ihnen unbewusst Sinn, Zusammenhang und Kontinuität zu verleihen.

Treffen wir eine Person zum ersten Mal, so stellen wir uns unwillkürlich folgende Fragen:

- Inwieweit ist sie kontaktfreudig?
- Ist es angenehm, mit dieser Person zusammen zu sein?
- Ist es klug, ihr bestimmte Aufgaben anzuvertrauen?
- Ist sie widerstandsfähig gegen Belastungen?
- Kann ich sie um Rat fragen?

Diese Fragen führen auf das Fünf-Faktoren-Modell der Persönlichkeit, die sogenannten Big Five: Extraversion, soziale Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit, emotionale Stabilität, Intellekt/Offenheit (vgl. Henss 1998).

So wird der Art und Weise, wie Sie Ihre Visitenkarte verteilen, wie Sie einen Raum betreten, der Tatsache, dass ein Knopf an Ihrem Jackett lose ist, und der Auswahl Ihrer Krawatte oder Ihres Lippenstiftes Bedeutung zugeschrieben.

- Eine schlecht gebundene Krawatte kann Ihrem neuen Kunden signalisieren: keine Sorgfalt.
- Der falsche Hemdkragen kann bedeuten: keine Detailfreudigkeit.
- Eine Begrüßung in falscher Reihenfolge: Respektlosigkeit oder schlechte Erziehung.

Wenn Sie andere im Berufsleben von Ihrer Kompetenz und Zuverlässigkeit, von der Qualität Ihrer Produkte und Dienstleistungen und dem guten Service Ihres Unternehmens überzeugen wollen, so sollten Sie die Macht des ersten Eindrucks für sich nutzen.

Praxistipp

Verbessern Sie Ihren Auftritt, arbeiten Sie permanent an sich, um mit den Botschaften Ihrer Körpersprache, Ihres gesamten Äußeren und Ihres Verhaltens in den ersten Sekunden dafür zu sorgen, dass die späteren, fachlichen Ausführungen auch wirklich Gehör finden.

Wenn Sie dauerhaft etwas für Ihr Image tun und als höflicher Mensch gelten möchten, dann können Sie sich zudem mit folgender Übung überprüfen:

Übung

Zählen Sie einen ganzen Tag lang mit:

1. Wie oft haben Sie folgende Worte verwendet: „Danke“ – „Bitte“ – „Entschuldigen Sie“?
2. Wie oft haben Sie spontan eine kleine Hilfe angeboten?
3. Wie oft haben Sie jemandem die Türe aufgehalten?

Überprüfen Sie sich ganz bewusst immer wieder im Laufe des Tages:

- Haben Sie alle begrüßt?
- Haben Sie Ihr jeweiliges Gegenüber angelächelt oder zumindest ein freundliches Gesicht gezeigt?
- Haben Sie Alltagssituationen für einen kleinen Small Talk von zwei oder drei Sätzen genutzt?

Denken Sie am Abend über Ihr Ergebnis nach: Sind Sie damit zufrieden? Versuchen Sie, sich in den nächsten Tagen zu steigern. Sie werden feststellen, dass Sie nur am Anfang daran



denken und es schon nach wenigen Tagen zu einer unbewussten Gewohnheit wird.

Distanz und Territorium

Körperliche Nähe kann sehr angenehm sein, im Geschäftsleben ist sie jedoch meist fehl am Platz. Welcher Abstand angemessen ist, wird je nach kultureller Herkunft unterschiedlich definiert.

Bei uns in Deutschland gilt alles unterhalb von ca. 50 Zentimetern Entfernung als intime Distanzzone, die den Kontakten von guten Freunden und Familienangehörigen vorbehalten bleibt.

Das bedeutet auch: Falls Sie beispielsweise jemandem mit einer Behinderung behilflich sein wollen, fragen Sie zuerst, bevor Sie Ihrem Gegenüber „zu nahe treten“!

Zu wenig Abstand ist bei fremden Menschen nicht angenehm; aus diesem Grund betrachten Menschen in Fahrstühlen auch sehr interessiert den Boden oder das Schild mit den Herstellerangaben – Blickkontakt wird vermieden.

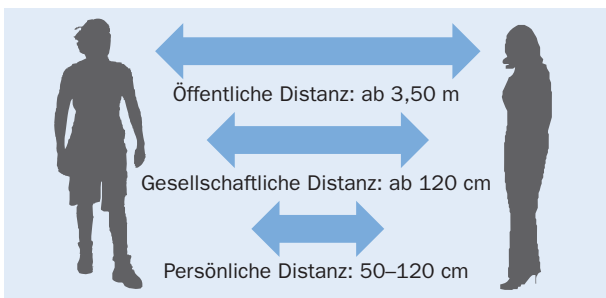
Bei erzwungener körperlicher Nähe würde ein Blickkontakt das Maß des Erträglichen überschreiten.

50 bis 120 Zentimeter ist die sogenannte persönliche Distanz. Händeschütteln, Gespräche auf Partys und Empfängen finden in diesem Bereich statt.

Ab ca. 120 Zentimeter beginnt die gesellschaftliche Distanz, in der wir uns hauptsächlich bewegen. Jede Distanz kann künstlich vergrößert werden: Schreibtische und Tresen lassen sie weiter erscheinen.

Als öffentliche Distanz bezeichnet man den Bereich, der ab ca. 3,50 Meter beginnt, dies betrifft Sie hauptsächlich bei Reden und Ansprachen (vgl. Hall 1990).





Distanzzonen in Deutschland

Im Regelfall stehen wir also mit anderen bei einem Gespräch so zusammen, dass wir im Arbeitsleben einen Abstand von 50 bis 60 Zentimetern zueinander haben. Nur wenn es unbedingt nötig ist, um zum Beispiel gemeinsam auf einen Bildschirm oder in eine Akte zu sehen, wird der Abstand verringert.

Zum persönlichen Territorium gehört aber nicht nur der Abstand rund um den Körper herum, sondern auch der Arbeitsplatz selbst.

Respektieren Sie also auch fremde Büros und Schreibtische!

Körpersprache

Sowohl Frauen als auch Männer dürfen heute die Beine übereinanderschlagen. Als Frau sollten Sie allerdings darauf achten, wie hoch Ihr Rock rutscht und welche Einblicke er gewährt.

Für beide Geschlechter gilt beim Sitzen: Ein Bein sollte nie so über das andere gelegt werden, dass der Fuß auf dem Knie liegt.



Schlingen und kneten Sie Ihre Beine nicht um die Stuhlbeine, das vermittelt eher den Eindruck von Unsicherheit. Wenn Sie gerade und aufrecht in einem Stuhl sitzen, zeigen Sie damit nicht nur ein respektvolles Verhalten, sondern auch, dass Sie aufmerksam zuhören.

Ebenfalls sollten Sie darauf achten, dass Sie nicht zu breitbeinig sitzen.

Faustregel: Knie maximal hüftbreit auseinander.

Wenn Sie wissen, dass Fachleute für Körpersprache die breitbeinige Sitzposition als „Genitalpräsentieren“ (vgl. Tramitz 1993) bezeichnen, verstehen Sie sicher, warum das keine gute Haltung für Ihre beruflichen Treffen ist.

Wenn Sie mit gleichrangigen Personen zusammenstehen und locker plaudern, wird es in den meisten Fällen toleriert, wenn eine Hand in der Hosentasche ist. Vermeiden Sie dies jedoch im Umgang mit höher stehenden Personen, bei Begrüßungen und offiziellen Situationen.

Vielleicht finden Sie selbst diese Geste locker und entspannt. Tatsache ist jedoch, dass es viele Leute gibt, die sie nach wie vor als respektlos empfinden.

An sich selbst herumzunesteln, an der Kleidung zu zupfen, sich durch die Haare zu fahren oder die Hände im Gesicht zu haben, ist nicht nur aus Sicht der Etikette ungünstig.

Wissenschaftler haben nachgewiesen, dass diese kleinen Handlungen nicht nur Unsicherheit zeigen, sondern dass sie die Person auch im Status herabsetzen (vgl. Ötsch/Lehner 2006).

Hierarchie und Rang

Regeln über Hierarchien – also über die Stellung des Einzelnen in der Gesellschaft – existieren in jeder Kultur. Nach un-



serem Wissen haben sie auch in jeder Epoche existiert. Es handelt sich also um grundlegende Elemente des menschlichen Zusammenseins.

Grund genug, diese Regeln ernst zu nehmen und die Bedürfnisse, die dahinterstecken, zu respektieren. Ein Messer, das Sie falsch halten, wird Ihnen leichter verziehen als eine Respektlosigkeit.

Egal ob privat oder im Berufsleben: Wer in der Hierarchie höher steht, hat Vorrang. Das bedeutet:

- Er geht voran (durch die Tür, auf einem Flur, in einen Raum).
- Er entscheidet, ob er die Hand schütteln will, und streckt sie aus oder eben nicht.
- Er setzt sich zuerst.
- Er hört bei einer Vorstellung zuerst, wer der andere Mensch ist.
- Beim Nebeneinandergehen oder -sitzen erhält er den rechten Platz.
- Im Allgemeinen gebührt ihm der bessere und sicherere Platz beim Gehen, Stehen, Sitzen.
- Der hierarchisch Höherstehende bietet auch das „Du“ an.

Wer aber steht nun jeweils in der Hierarchie weiter oben?

- Im Berufsleben:

Innerhalb eines Unternehmens ist die Hierarchie durch die Unternehmensorganisation und die jeweilige Position der Mitarbeiter geregelt.

Haben Sie es mit Kunden zu tun, stehen diese automatisch höher.

Kommen Kollegen oder Mitarbeiter von Partnerfirmen zu Besuch, werden diese bevorzugt behandelt.

Geschlecht und Alter spielen keine Rolle. Frauen werden hier genauso wie Männer behandelt.



Diese Unterscheidungen sind im Allgemeinen für Alltagsangelegenheiten wie Grüßen, Begrüßen, Vortrittlassen ausreichend. Manchmal sind die Situationen jedoch komplexer. In diesen Fällen können Sie sich hieran orientieren:

- Haben Sie zwei gleichrangige Mitarbeiter vor sich und müssen wählen, dann entscheidet die Länge der Betriebszugehörigkeit.
- Das nächste Kriterium ist dann die Generation: Der (deutlich) Ältere wird bevorzugt.
- Sind beide gleich alt, dann müssen Sie die alphabetische Reihenfolge beachten.

Diese Differenzierungen werden Sie nur dann brauchen, wenn Sie zum Beispiel mehrere Personen in einer Rede erwähnen oder bei Jubiläen Auszeichnungen verteilen.

- **Im Privatleben:**

Hier hat die Frau den höheren Rang. Das ist nur dann anders, wenn sie mit einem Mann zusammentrifft, der eine oder mehrere Generationen älter ist.

Der Generationsunterschied dient ebenso als Kriterium, wenn zwei Frauen oder zwei Männer zusammentreffen.

Bei größeren Veranstaltungen muss man gelegentlich eine Rangliste der Gäste erstellen. Nur so können Sie sichergehen, dass Sie bei der Nennung von Gästen in der Begrüßungsrede, bei der Platzierung, Kranzniederlegung usw. keine protokol-
larischen Fehler begehen.

Das ist dann besonders schwierig, wenn Sie Gäste aus dem In- und Ausland, aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Kunst zu Gast haben.

Bei einer solchen Rangfolge muss eine Reihe von Faktoren berücksichtigt werden:

- Rang und Stellung des Gastes im öffentlichen Leben
- Gesamtzusammenhang der Veranstaltung
- Anlass der Veranstaltung



Das bedeutet, es geht bei der Festlegung der Rangfolge nicht um eine starre Einhaltung eines Prinzips, sondern um Respekt, eine gute Organisation, Flexibilität, Takt und die richtige Einschätzung der gesamten Situation.

Grundprinzipien für die Rangfolge im Berufsleben

- Der Ehrengast steht immer an oberster Stelle,
- Ausländer (bei gleichem Rang) vor Inländern,
- gewählte Ämter vor berufenen Ämtern,
- Ehepartner werden nach Rang ihres anwesenden Partners behandelt,
- Bund vor Land, Land vor Kommune,
- Kunst vor Wissenschaft, Wissenschaft vor Industrie,
- Dienstalder vor Lebensalter,
- andere Institutionen vor der eigenen Institution,
- Stellvertreter nach ihrem eigenen Rang, nicht nach Rang des Amtsinhabers.



Auf den Punkt gebracht

- Der erste Eindruck ist entscheidend.
 - Kommuniziert wird verbal, paraverbal und nonverbal.
 - In Abhängigkeit von der kulturellen Herkunft gelten unterschiedliche Distanzzonen.
 - In Deutschland wird zwischen persönlicher, gesellschaftlicher und öffentlicher Distanz unterschieden.
 - Respektieren Sie unterschiedliche Hierarchien.
 - Wer in der Hierarchie höher steht, hat Vorrang.
-

2 Alltagsfragen

Tipps für den
harmonischen Umgang

Testen Sie Ihr Wissen

1. Wie stellt sich Herr Klaus Müller stilrichtig und korrekt vor?
 - a. Guten Tag, ich bin Herr Müller.
 - b. Guten Tag, ich bin Klaus Müller.
 - c. Guten Tag, ich heiße Herr Müller.
2. Wenn sich ein Auszubildender und der Direktor der Firma begegnen, wer gibt wem die Hand?
 - a. der Azubi dem Direktor
 - b. der Direktor dem Azubi
 - c. Es ist immer so, dass der Jüngere dem Älteren die Hand geben muss.
3. Sie haben einen Dokortitel und wollen Ihren Namen nennen. Was ist die richtige Version?
 - a. Ich bin Dr. Ferdinand Friedlich.
 - b. Ich bin Ferdinand Friedlich.
 - c. Ich heiße Dr. Ferdinand Friedlich.
4. Was ist die richtige Einleitung zur Selbstvorstellung?
 - a. Darf ich mich vorstellen, ...
 - b. Gestatten Sie, mein Name ist ...
 - c. Man verwendet heute gar keine Einleitung mehr.
5. Wenn Sie Kunden bei sich im Büro empfangen, wer gibt zuerst die Hand?
 - a. die Büroinhaber beziehungsweise die Einladenden
 - b. der Kunde
 - c. Das ergibt sich spontan aus der Situation heraus.



6. Sie sitzen und jemand streckt Ihnen die Hand zur Begrüßung hin. Wie reagieren Sie?
 - a. Ich stehe auf.
 - b. Als Frau kann ich auf jeden Fall sitzen bleiben.
 - c. Ich stehe auf, wenn die Person älter oder höherstehend ist.
7. Wie wünschen Sie dem Graf von Mottenkugel „Guten Morgen“?
 - a. Guten Morgen, Herr Graf.
 - b. Guten Morgen, Herr Graf von Mottenkugel.
 - c. Guten Morgen, Graf Mottenkugel.
8. Wann klopfen Sie vor dem Betreten eines Büros an die Tür?
 - a. immer
 - b. nur wenn ich daran zweifle, ob der andere allein ist
 - c. Wenn ich denjenigen nicht so gut kenne.
9. Sie kommen etwas zu spät zu einem Meeting. Was tun Sie?
 - a. Ich begrüße jeden per Handschlag und entschuldige mich kurz.
 - b. Ich grüße nur mit einem allgemeinen Kopfnicken und entschuldige mich in einer Pause beim Einladenden.
 - c. Ich mache da kein Aufhebens drum. Kleine Verspätungen sind im Berufsleben schließlich normal.
10. Was denken Sie über den Ausdruck „Ladies first“ im Berufsleben?
 - a. heute genauso aktuell wie früher
 - b. Daran kann man sich immer orientieren.
 - c. Im Berufsleben entscheiden Dinge wie Hierarchie, nicht das Geschlecht.

Die Auflösung finden Sie am Ende dieses Kapitels.

Business-Etikette

Wer die Spielregeln der Etikette beherrscht, kann viele Situationen schneller einschätzen und besser beurteilen, was zu tun ist. Er ist in der Lage, mit Menschen so umzugehen, dass ihn jeder als angenehmen Gesprächspartner schätzt. Dieses Buch vermittelt Sicherheit und ist ein Einstieg in das große Gebiet der modernen Umgangsformen im Beruf.

- Imagefaktoren und „erster Eindruck“
- Körpersprache
- Besondere Termine und Gelegenheiten im neuen Job
- Beruflich auf Reisen
- Small Talk
- Repräsentation und Tischkultur
- Korrekte Kleidung im beruflichen Alltag
- Peinlichkeiten, Pannen und Entschuldigungen

ISBN 978-3-411-86391-4
6,99 € (D) • 7,20 € (A)

