

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



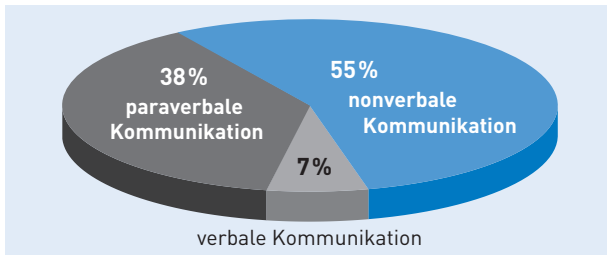
1 Gründe, Hintergründe, Grundlegendes

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

