



## Frau und Beruf

▷ Soft Skills

Susanne Helbach-Grosser

# Business-Etikette

Mit Takt und Stil erfolgreicher  
in Beruf und Öffentlichkeit

### Probeseiten

Weitere Informationen zur Fachbroschüre  
und eine Bestellmöglichkeit finden Sie [hier](#).



Verlag Dashöfer

Susanne Helbach-Grosser

## **BUSINESS-ETIKETTE**

Mit Takt und Stil erfolgreicher in Beruf und Öffentlichkeit

© 2008 Dashöfer Holding Ltd., Zypern & Verlag Dashöfer GmbH, Hamburg.

Alle Rechte, insbesondere Titelrecht, Lizenzrecht und gewerbliche Schutzrechte sind im alleinigen Eigentum der Dashöfer Holding Ltd. Zypern. Alle Rechte sind vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Druck, Fotokopie, elektronische oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert werden. Die in diesem Werk enthaltenen Informationen wurden nach bestem Wissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung erarbeitet, erfolgen aber wegen der einheitlichen Ergebnisse in Forschung, Rechtsprechung und Verwaltung ohne Gewähr. Der Verlag haftet insbesondere nicht für den Inhalt der vorgestellten Internet-Seiten. Die Verantwortung für Inhalt und Funktion der Links liegt bei den jeweiligen Betreibern.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 WARUM BRAUCHT EINE GESELLSCHAFT REGELN? .....</b>	<b>1</b>
1.1 WIE SIE DEN ERSTEN EINDRUCK POSITIV BEEINFLUSSEN KÖNNEN.....	2
<b>2 PUNKTEN SIE MIT IHRER KLEIDUNG .....</b>	<b>5</b>
2.1 KLEIDERVERMERKE AUF EINLADUNGEN.....	9
<b>3 VOM GRÜßEN, BEGRÜßEN UND BEKANNTMACHEN .....</b>	<b>10</b>
3.1 BEGRÜßEN (MIT HÄNDEDRUCK) .....	10
<b>4 TITEL &amp; CO .....</b>	<b>15</b>
<b>5 OH, ÜBERHAUPT – DIE FLOSKELITIS!.....</b>	<b>17</b>
<b>6 EIN DU ANBIETEN .....</b>	<b>18</b>
<b>7 DIE VISITENKARTE.....</b>	<b>19</b>
<b>8. SMALLTALK? ABER JA!.....</b>	<b>20</b>
<b>9 MOBILTELEFON.....</b>	<b>24</b>
<b>10 KURZNACHRICHTEN VERSCHICKEN .....</b>	<b>26</b>
<b>11 E-MAIL-SCHRIFTVERKEHR .....</b>	<b>27</b>
<b>12 BESUCHERBETREUUNG - VORBEREITUNG UND DURCHFÜHRUNG.....</b>	<b>28</b>
<b>FAZIT.....</b>	<b>30</b>

# 1 Warum braucht eine Gesellschaft Regeln?

Regeln schützen die Mitglieder einer Gesellschaft. Sie geben Sicherheit. Und viele Regeln haben oder hatten einen direkten Sinn, sie sind auch immer Chiffren über die Zugehörigkeit zu einer gesellschaftlichen Gruppe und Ausdruck einer inneren Haltung, nämlich von Achtung und Respekt anderen Menschen gegenüber. Bei Verstößen ergreifen die Mitmenschen Maßnahmen - sie reagieren darauf. Wer unhöflich ist, ist auch unbeliebt.

Respekt gegenüber Mitmenschen lässt sich sehr schön in vielen Sportarten betrachten: Man misst sich, ist aber auch entgegenkommend, Aggressionen baut man ab, aber verletzt den Gegner nicht. Geduld und Hingabe sind erforderlich, wie im Ballett zum Beispiel: Luftsprünge sind für die spätere Standfestigkeit wichtig. Manieren zu besitzen, bedeutet nichts anderes, als unsere Effekte zu beherrschen - wir sind „kultiviert“.

Natürlich unterliegen Verhaltensnormen dem Wandel der Zeit. Sie haben heute nichts mehr mit dem strengen Regelwerk früherer Zeiten zu tun, als man sich noch starren Konventionen beugen musste. Vieles floss im Laufe der letzten Jahrzehnte - und fließt immer noch - in unsere Umgangsformen ein, wie z. B. die geänderten Rollenbilder von Mann und Frau sowie die modernen Kommunikations-Technologien. Auch internationales Handeln und Verhandeln erfordert Fingerspitzengefühl denn sehr viele Länder haben einen viel engeren Benimm-Kodex als wir Deutschen.

Die modernen Empfehlungen für Stil und Manieren sind situationsabhängig und nachvollziehbar. Sie sind in manchen Punkten durchaus branchenabhängig, verfolgen aber immer das Ziel, dem Einzelnen eine reibungslose Integration in die Gesellschaft zu ermöglichen. Wer die Umgangsformen beherrscht, kann sich überall bewegen. Takt, Anstand, Höflichkeit und Sensibilität sind Tugenden, die derzeit gerne und oft bemüht und im Zusammenhang mit Politik sowie Wirtschaft ziemlich weit gedehnt werden.

In der Praxis ist der Umgang mit anderen Menschen in der Tat nicht immer ganz einfach – diese Erfahrung machen wir im Berufsleben, aber auch im Privaten. Da stellen sich viele Fragen: Was gilt noch, was ist von gestern? Wie könnte ich es besser, effizienter machen?

Die modernen Verhaltens-Empfehlungen laufen zum Glück nicht darauf hinaus, stromlinienförmige Menschen hervorzubringen, was ja sehr langweilig wäre.

## **Alles Handeln gibt Signale. Dessen sollten wir uns bewusst sein. Darum:**

1. Machen Sie sich nie über die Schwächen anderer lustig, um selbst gut dazustehen.
2. Leben Sie vor, wie Sie selbst gerne behandelt werden möchten.
3. Interessieren Sie sich für Ihre Mitmenschen, wenn Sie wollen, dass diese sich für Sie interessieren.
4. Handeln Sie bewusst im Umgang mit Ihren Mitmenschen - auch in den kleinen Gesten.
5. Pünktlichkeit ist immer ein Zeichen von Wertschätzung
6. Jeder Mensch verdient Ihren Respekt.
7. Tun Sie uneigennützig etwas für andere – kleine tägliche Gesten bereichern letzten Endes auch Ihr Leben.
8. Weisen Sie Mitmenschen nicht auf ihre Benimm-Fehler hin.
9. Lassen Sie anderen ihre Bewegungsspielräume, ohne die eigenen aufzugeben – drängen Sie sich nicht auf.
10. Haben Sie keine Angst vor Formfehlern: Aus vielen unklaren Situationen kommen Sie mit Humor und Aufrichtigkeit wieder heraus - Unfehlbarkeit ödet doch eigentlich an, oder?

### **1.1 Wie Sie den ersten Eindruck positiv beeinflussen können**

Sobald zwei Menschen aufeinander treffen und sich verhalten, kommunizieren sie miteinander. Die Botschaften, die sie senden und empfangen, entscheiden über Zuneigung oder Abneigung. Je positiver der erste Eindruck ist, desto besser gelingt natürlich die Kommunikation. Der erste Eindruck entsteht in einer unglaublich kurzen Zeitspanne, nämlich zwischen 150 Millisekunden und fünf Sekunden. Ist man seinem Gegenüber sympathisch oder unsympathisch? Jeder Mensch hat natürlich Stärken und Schwächen, aber warum sollten denn zuerst die Schwächen erkennbar sein? Wenn Sie es schaffen, im Auge des Betrachters sympathisch zu wirken, dann wird Ihnen automatisch auch Kompetenz zugeschrieben.

Da ist es gut zu wissen, dass diese ersten „Silent Messages“ zu 55 % aus unserer Körpersprache, Mimik, Gestik, Blickkontakt, Kleidung, Statussymbolen und Geruch (also dem Auftreten) bestehen, zu 38 % aus dem Klang der Stimme, der Sprechweise und der Betonung und lediglich zu 7 % aus dem sprachlichen Inhalt. Fragen Sie sich deshalb am besten schon morgens vor dem Kleiderschrank: Wohin gehe ich? Wen treffe ich dort? Was möchte ich erreichen? Welche Botschaft gebe ich? Ist ein eventuelles Abweichen meiner Botschaft sinnvoll für mich? Wir müssen es uns ja schließlich *nicht unnötig* schwer machen!!

### **Das macht im Erstkontakt unübertroffen sympathisch:**

- Lächeln, wenn es etwas zu lächeln gibt – bei der Begrüßung eines anderen Menschen allemal
- Ein offener Blickkontakt
- Eine positive Grundstimmung
- Eine aufrechte, selbstbewusste Körperhaltung auch beim Sitzen, offene Hände
- Ein fester aber nicht schmerzender Händedruck – zumindest in Europa
- Eine angemessene Distanz von ca. 60 cm zum Gegenüber (Berührungen, außer dem Hand-Geben, vermeiden). Wir beanspruchen zwar gerne viel Raum, teilen ihn aber ungerne mit anderen
- Der freundliche Klang der Stimme
- Angemessene, gepflegte Kleidung und stimmige Statussymbole, (auch Arbeitsunterlagen)

### **Übung**

Sie wollen wissen, wie Ihre Stimme klingt? Biegen Sie Ihre Ohren mit den Händen nach vorn und reden Sie. So hören nämlich andere Menschen Ihre Stimme.

### **Übung**

Suchen Sie sich einen ganz normalen Tag heraus, an dem Sie sich vornehmen, oft zu lächeln. Achten Sie dabei auch darauf, dass Ihr Gesichtsausdruck auch dann positiv wirkt, wenn es um ernstere Dinge geht. Denken Sie daran: Sie formen heute Ihre Gesichtszüge von morgen!

### **Praxistipps:**

- Falls Sie bei einer Verabredung warten müssen, markieren Sie nicht mit wippenden Füßen Ihre Ungeduld.
- Setzen Sie sich lieber nicht hin, denn dadurch kommen Sie unter Umständen in eine unvorteilhafte Lage: Sie müssen zum Gesprächspartner hoch schauen, sich erheben und Ihre Kleidung ordnen. (Generell erhöht Gelassenheit Ihren Status, darum: stehen Sie frühzeitig auf und gehen Sie Ihrem Gesprächspartner ohne Hast oder gar Unterwürfigkeit entgegen.)
- Lassen Sie ranghöhere Personen auf Ihrer rechten Seite gehen oder sitzen, denn rechts war und ist die stärkere, ehrenwerte und schützenswertere Seite.

- Am besten ist es, wenn Sie Tasche und Unterlagen vor dem Betreten des Konferenzraums in die linke Hand nehmen – sie kurz vor dem Handschlag zu wechseln, wirkt unbeholfen.
- Wenn Sie zur Begrüßung um den Schreibtisch herum gehen und so der Besucherin oder dem Besucher entgegenkommen, nimmt der andere positiv wahr, dass Sie ohne Hindernis mit ihr/ihm kommunizieren möchten. Der Handschlag über den Schreibtisch hinweg wirkt sehr distanziert und ist unhöflich. Generell stehen Sie als Frau und Mann in Begrüßungssituationen auf, so oft es geht.
- Gewöhnen Sie sich an, die linke Hand für unappetitliche Dinge zu nehmen, wie Husten, Niesen, Nase putzen ... (am Besten halten Sie Ihren linken Handrücken beim Husten oder Niesen als Schutzschild vor den Mund!)
- Zeigen Sie Ihre Hände. Unterstreichen Sie Ihre Worte mit entspannten Armen und Händen – das wirkt souverän, sympathisch, professionell. Und die Gefahr, eine oder gar beide Hände in den Hosentaschen zu versenken, wird dadurch geringer.
- Zeigen Sie bei einem übergeschlagenen Bein nicht Ihre Schuhsohlen. In islamischen Ländern gilt das als Fauxpas – und auch in Europa ist das weder elegant noch würdevoll dem Gesprächspartner gegenüber.

## Übung

Wie komme ich durch eine geschlossene Tür herein? Durch einen engen Spalt? Bemühe ich mich, nicht zu stören? Drücke ich die Tür leise zu und halte freundlich lächelnd nach Bekannten Ausschau? Dann ist dem Beobachter schon klar, dass er von Ihnen nichts zu befürchten hat. *Besser:* Beim Öffnen der Tür mit dem Blick die Lage zu überprüfen und auch beim Schließen nicht die Augen abzuwenden. Das geht dann zugegeben nicht immer geräuschlos, sieht jedoch sehr selbstbewusst aus.

## 2 Punkten Sie mit Ihrer Kleidung

Kleider bestimmen auch über Karrieren. Was Sie morgens am Kleiderschrank auswählen, bestimmt durchaus über den Erfolg eines Arbeitstages mit. Wir haben gesehen, dass wir Fremde innerhalb weniger Sekunden in eine Schublade stecken. Das ist zwar unfair, aber nachgewiesene Tatsache. Deshalb sollten wir uns Gedanken darüber machen, was wir mit unserer Kleidung ausdrücken möchten, sonst erzeugen wir eine Irritation, ein visuelles Problem. Denn dann sind die Signale, die wir geben, nicht eindeutig. Gute Produkte verkaufen sich nun einmal in entsprechender Verpackung besser. Und wer korrekt angezogen ist, fühlt sich auch nicht so lässig und signalisiert dem anderen: „Du bist es mir wert, dass ich mich ordentlich zurecht mache“ oder: „Ich bin bereit für dich“.

Die Kleidersprache ist, wie die Körpersprache, eine nonverbale Kommunikation. Aber Sie ist im Gegensatz zur Körpersprache wesentlich einfacher zu handhaben: In der jeweiligen Situation, können Sie dem Anlass entsprechend auf die passende Garderobe zurückgreifen. Oft kennen Sie im Job die Agenda und wissen, welche Kunden kommen oder wo Sie erscheinen müssen. Und dementsprechend ziehen Sie sich auch an. Ihr Kunde sollte sich mit Ihnen wohl fühlen: Je besser er sich fühlt, umso besser werden Sie eingeschätzt. Natürlich variiert der Dresscode je nach Branche, aber auf Klasse ist letztendlich immer Verlass. Sie wird immer Bestand haben. Bedenken Sie: Dabei geht es um Identität und nicht um Individualität! Es geht darum, zu sein, was man ist. Ist Ihnen schon einmal aufgefallen, dass die, die sich uns ganz modisch präsentieren, im Grunde nur machen, was alle machen? Und das hat ja nun mit Individualität nichts zu tun, oder? Die gleichen Schnitte im Frühjahr, die gleichen Farben im Herbst – das geht ja auch ganz ordentlich ins Geld, nicht wahr?! Man muss nicht jeden Modeunsinn mitmachen. Und auch nicht den Massengeschmack der gehobenen Kreise teilen, in denen sich ständig nur die gleichen Labels finden.

### **Falls Sie in ein neues Unternehmen eintreten, sind diese Fragen nützlich:**

- Gibt es in meiner Firma einen geschriebenen Dresscode, der bei der Einstellung ausgehändigt wird? Meistens ist das nicht der Fall und man muss sich so die ungeschriebenen Bekleidungsgesetze erst mühsam aneignen.
- Wie sieht das Firmen-Image aus?
- Falle ich mit meinem derzeitigen Persönlichkeitsbild sehr aus dem Rahmen? Ihr gutes Recht in punkto Aussehen ist natürlich, Unabhängigkeit und Opposition zu demonstrieren. Aber warum freiwillig Punkte verschenken? Kleiden Sie sich nach der Position, die Sie gerne inne hätten, aber überspringen Sie keine. („Wo möchte ich hin?“ „Wo stehe ich heute?“) Overdressed zu sein, kann auch Aggressionen erzeugen.