

Mehr Erfolg mit guten Manieren

Zeitgemäße Etikette Parkettsicheres Auftreten ist wieder gefragt – und wichtig. Für Berufseinsteiger genauso wie für das klassische Rendezvous

Von wegen steif und spießig – acht von zehn Frauen freuen sich, wenn ihnen der Mann in den Mantel hilft oder die Tür aufhält. So das Ergebnis einer aktuellen Emnid-Umfrage im Auftrag von «chrismon». Was lange verpönt war, erlebt eine zeitgemäße Renaissance. Benimm-Kurse boomen, TV-Shows mit Knigge-Fragen sind beliebt. Das hat seine Gründe.

Wer sich in der komplizierten Welt der Etikette auskennt, macht von Anfang an Eindruck und kommt schneller zum Ziel – ob bei der Herzdame, beim Kunden oder zukünftigen Chef: »Da kann jemand fachlich noch so kompetent sein, Karriere wird er bei uns nicht machen, wenn er sich nicht zu benehmen weiß«, bestätigt Sergey Frank, internationaler Personalberater bei der Managementberatung Kienbaum.

Ungeschriebene Gesetze Mit »Bitte«, »Danke« und »Entschuldigung« ist es allerdings nicht getan. Vielmehr entscheiden Kleidung, Körpersprache, Auftreten und Wortwahl, ob jemand die entsprechenden Umgangsformen beherrscht und damit seinem Gegenüber Achtung und Respekt zollt. Und eine solche natürliche Eleganz kommt nicht von ungefähr. Nur: »Dass Sie keine Manieren haben, wird Ihnen natürlich niemand so direkt sagen«, so Nandine Meyden.

on, das alles souverän und charmant, das ist das Ideal.

»Wer hierbei erst über den korrekten Umgang mit Messer und Gabel nachgrübeln muss, darf sich geringe Chancen auf

den Job ausrechnen«, erklärt Sergey Frank.

Formelles Essen Im Restaurant geht die Verwirrung schon am Eingang los: Dass der Herr der Dame die Tür öffnet, steht außer Frage, aber wer schreitet dann voran? Grundsätzlich derjenige, der einlädt. Der Gastgeber gibt auch beim Essen und Trinken den

Stil-Frage
Bei langstieligen Gläsern gilt: Wer Stil hat, fasst an den Stiel! Sonst gibt's unschöne Flecken am Glas

Richtig ist wichtig
Gilt heute erst recht: »Willst du eines Menschen Bildung messen, schau ihm fleißig zu beim Essen«



Auf den Schoß
Hierhin kommt die Serviette mit Beginn des Essens, hinterher lose gerafft links neben den Teller

Besser halb voll
Weißweingläser sollten maximal bis zur Hälfte gefüllt sein, Rotweingläser höchstens bis zu einem Drittel

Orientierungshilfe
Das Besteck ist in der Reihenfolge des Menüs angeordnet. Man arbeitet sich von außen nach innen vor

Brotteller links
Das Brot zu zerschneiden oder im Ganzen mit Butter zu bestreichen, gilt als Unsitte. Besser: in einzelne Stücke brechen und mit wenig Butter bedecken

ge, der gekocht hat. Anstoßen ist bis auf besondere Anlässe wie Silvester oder 50. Geburtstag ebenfalls verpönt. Zutrosten sollte man allerdings und das neuerdings sogar mit Nicht-Alkoholika. Als Trinkspruch eignet sich ein schlichtes »Zum Wohl!«, nicht jedoch »Prost!«, das ist allenfalls in rustikaler Runde angebracht. Dann wird das Glas erhoben, man schaut jedem am Tisch kurz in die Augen, man nimmt einen Schluck, noch mal Blicke wech-

Startschuss, nicht aber beim Hinsetzen: Die Gäste dürfen zuerst Platz nehmen. Damit sie über Preis und Umfang des Menüs Bescheid wissen, sollte der Einladende Empfehlungen aussprechen.

Dann kann es endlich losgehen, aber bitte ohne »Guten Appetit! Das darf nur der Kellner wünschen – oder derjeni-

Haltung perfekt
Nicht anlehnen, nur mit dem Handgelenk aufstützen und mit beiden Beinen auf dem Boden

seln und das Glas wieder abstellen. Und zwar dorthin, wo es stand. Umstellen oder verrücken ist ein fauxpas.

Beim Cappuccino bloß nicht den Schaum weglöffeln

Streng geht's ebenfalls beim Milchschaum zu: Auch wenn Cappuccini und Latte Macchiato zum Löffeln einladen, ist der Löffel hier wie bei allen anderen Getränken nur zum Umrühren und nicht zum Ablecken da. Er kommt noch feucht auf die Untertasse.

Und wohin mit Handy, Schlüssel und Handtasche? Die gehören auf keinen kultivierten Tisch. Schmeckt das Essen, darf alles gegessen werden, auch die Dekoration auf dem Teller. Anstandsreste sind ein Relikt der Vergangenheit. Genauso wie »Fräulein« oder »Herr Ober« als Anrede für das Restaurant-Personal. Bestenfalls werden sie beim Namen genannt, ein Blick auf ihr Namensschild hilft da weiter. Sonst ist es auch mit einem freundlichen »Entschuldigung« getan.

Dass der Kellner abräumen kann, sieht er am Besteck: Messer und Gabel liegen parallel zueinander auf dem Teller bei ungefähr fünf Uhr, die Schneide des Messers zeigt zur Gabel. Liegt das Besteck dagegen schräg zueinander, bedeutet das: Ich mache nur eine Pause.

Neuer Arbeitsplatz Beim Chef war der erste Eindruck im Vorstellungsgespräch erfolgreich. Nun gilt es, auch das Vertrauen der Kollegen zu gewinnen. »Schüchternheit ist am ersten Tag im neuen Job fehl am Platz«, sagt Nandine ▷

FAUXPAS IM JOB

Handschlag
Der Händedruck sollte weder schlaff noch schraubstockartig ausfallen. Ob die Hand gereicht wird, entscheidet im Job der Ranghöhere oder der Ältere

Visitenkarte
Die Karte ungelesen wegstecken, womöglich noch in die Gesäßtasche, zeugt von mangelndem Respekt. Stattdessen: aufmerksam lesen und in die Brusttasche stecken

Handy Wozu gibt es Vibrationsalarm? Die Kollegen bitte nicht mit nervigem »Pieppiep«, »Ring-ring« und lautstarken Privatgesprächen nerven. »Am besten ganz abschalten«, rät Lis Droste, Etikette-Trainerin aus Frankfurt

Unpünktlichkeit
Wer zu spät kommt, etwa zu einer Konferenz, nimmt schweigend Platz. Keineswegs mit ausschweifenden Entschuldigungen noch mehr Zeit beanspruchen. Oder hinterher beim Konferenzleiter um Verzeihung bitten

ALLTAG

Die größte Unsicherheit herrscht bei den Tischsitten

In ihren stets ausgeübten Seminaren beobachtet die Etikette-Expertin besonders viel Nachholbedarf in puncto Tischmanieren: »Viele meinen: Wenn's drauf ankommt, dann könnten sie sich benehmen. Das ist aber falsch.« Da kann ihr Lis Droste, Initiatorin von »Etikette Trainer International« (www.etikette-trainer.com), nur beipflichten: »Gute Manieren gibt es nun mal nicht auf Knopfdruck!« Unternehmen wie Kienbaum laden ihre Bewerber daher gerne zum Essen ein, um ihre Parkettsicherheit zu testen. Gepflegt speisen plus Konversation

Guter Rat • Nr. 7/2007

SINNVOLLE ETIKETTE

Benimm-Expertin
Nandine Meyden trimmt in ihren Seminaren Manager und Privatkunden auf Stil und Etikette. Jeden 2. Montag steht sie in »Vorsicht Fettnäpfchen!« im MDR den Zuschauern Rede und Antwort. Infos: www.etikette-und-mehr.de



»Moderne Etikette ist alles andere als steif«

Was bringt mir gutes Benehmen?
In erster Linie Selbstsicherheit und Gelassenheit: Kenne ich die Regeln und Umgangsformen, kann ich Situationen und Menschen besser einschätzen, und das strahlt sich natürlich auch aus. Damit wirke ich attraktiver und souveräner und bin insgesamt erfolgreicher.

Ständig auf Form und Anstand zu achten, ist das auf Dauer nicht ein wenig anstrengend?
Da hilft nur üben, üben, üben. Gutes Benehmen muss zum Automatismus werden. Am besten ist es, wenn wir gar nicht darüber nachdenken müssen. Nur dann wirken wir authentisch.

Tischmanieren und Benimm-Regeln kann man sicher lernen, aber auch Taktgefühl?
Einmal Rüpel heißt nicht unbedingt immer Rüpel. Aber das ist ein langer Prozess. Man muss ein Gefühl dafür entwickeln und bereit sein, das eigene Verhalten ständig zu hinterfragen.

Mit welchen Fragen kommen denn Ihre Seminarteilnehmer zu Ihnen?
Es dreht sich im Grunde immer wieder um dieselben Fragen: Wer begrüßt wen zuerst, wie verhalte ich mich bei einem festlichen Essen?

Warum fällt vielen gutes Benehmen so schwer?
Weil ihnen das Empfinden dafür fehlt und sie Etikette für antiquiert halten. Zum Glück sehen aber immer mehr ein, dass die totale Regellosigkeit, übrigens ein Relikt der 68er-Generation, überhaupt keine Freiheit ist, weil sie uns orientierungslos lässt.

Inwieweit erleichtern Benimm-Regeln denn unser Zusammenleben?
Beispielsweise eine feierliche Runde zu Tisch: Nach Knigge hebt der Gastgeber als Erster das Weinglas und gibt damit den Startschuss. Wenn nun

aber ein Gast schon beginnt zu trinken, denkt sich der Gastgeber: »Huch, ich wollte doch noch etwas sagen.« Die anderen denken: »Oh, der trinkt schon was, dann können wir ja auch.« Was für eine Verwirrung! Jeder ist mit sich selbst beschäftigt. Besser sind da klare Regeln und das Miteinander ist eindeutig definiert.

Kann man die Regeln denn auch brechen?
Aber sicher, immer dann nämlich, wenn es besser für den anderen ist. Das muss man aber natürlich kommunizieren, damit der andere Bescheid weiß. Da sagt dann etwa der Herr zur Dame: »Ich gehe lieber voran«, obwohl eigentlich sie Vortritt hätte, er sich im Gebäude aber besser auskennt. Etikette ist also kein steifes Korsett, das uns einzwängt, sondern ein Gerüst: Es gibt Halt und lässt dabei noch Luft zum Atmen.

▷ Meyden: »Werden Sie den anderen nicht vorgestellt, müssen Sie die Initiative ergreifen und sich bekannt machen. Und: Fragen Sie jetzt viel nach, in ein paar Wochen kann dieselbe Frage peinlich sein.« Allzu forscht sollte der Neuling aber auch nicht vorgehen: »Halten Sie sich mit Bewertungen jeglicher Art zurück!« Stattdessen: Antennen auf Empfang stellen und erst mal die gängigen Gebräuche und Regeln im Büro beobachten.

Zurückhaltung ist auch bei Feierlichkeiten angesagt: »Erkundigen Sie sich zunächst, ob und in welchem Rahmen es in der Firma üblich ist, den Einstand zu feiern«, rät Nandine Meyden. In Sachen Alkohol ist Fingerspitzengefühl angebracht. Trotz knalender Korken und gemüthlicher Stimmung sind Firmenfeste nicht mit einem ausgelassenen Party-Gelage zu verwechseln. Seelen-Striptease vor versammelter Mannschaft und andere Peinlichkeiten lassen die Betriebsfeier schnell zur Benimm-Falle werden.

Stilsichere Kleidung Ob beim Geschäftsessen, Vorstellungsgespräch oder Einweihungsfest: »Die Garderobe ist das Erste, was andere wahrnehmen und hat immer auch Signalwirkung«, berichtet Nandine Meyden. Ihr Tipp: »Ziehen Sie sich im Büro immer einen Tick besser an, als es die jetzige Position verlangt.« Lieber zu schick als zu leger lohnt sich in jeder Lebenslage: Denn abnehmen kann man die Krawatte immer noch. Dumm nur, wenn man ohne Schlipps kommt und alle anderen hochhoffiziell gekleidet sind.

Der erste Eindruck zählt: Besser einen Tick zu schick als zu lässig

Bei schriftlichen Einladungen sind die Garderoben-Empfehlungen in jedem Fall ernst zu nehmen. Hier gibt also wieder der Gastgeber den Ton an. Und erst, wenn er das Jackett ablegt, können es ihm die Gäste nachtun. Ansonsten sollte es immer zugeknöpft sein, dies wird den Damen mittlerweile auch geraten. Auch sie müssen also schwitzen: Bei offiziellen Anlässen sind trotz sommerlicher Temperaturen außerdem Strumpfhosen ein Muss.

Im Büro setzt die stilsichere Geschäftslady Akzente weder mit schrillen Farben noch tiefem Ausschnitt, sondern mit Accessoires wie Schmuck oder Tuch. Tabu sind offene Schuhe, ärmellose Oberteile, Mini-Röcke oder ungebügelte Blusen.

BERUF

Die Herren sollten folgende Outfit-Regeln beherzigen: Gürtelschlaufen verlangen immer nach einem Gürtel. Und: Die Hose sollte mit leichtem Knick auf der Schuhkappe aufliegen und der Schlips bis zur Gürtelschnalle reichen, sonst stimmen die Proportionen nicht. Dass die Schuhe stets gut geputzt und die Absätze nicht abgetreten sind, versteht sich von selbst. Und wohin mit den Händen? Niemals in die Hosentasche!

Korrekte Begrüßung Grundsätzlich gilt die Faustregel: Derjenige, der den anderen zuerst sieht, begrüßt auch zuerst. Komplizierter ist die Reihenfolge beim Handschlag und beim Vorstellen. Im Geschäftsleben entscheidet der hierarchische Rang, wer wenn die Hand reicht und vorgestellt wird. Das

heißt: Der Chef erfährt den Namen der neuen Praktikantin zuerst und er entscheidet, ob er ihr die Hand zur Begrüßung reicht oder nicht. Geschäftspartner, Kunden oder Gäste sind wiederum ranghöher als der Chef: Sie genießen immer Vorrang.

Faustregel: Derjenige, der den anderen zuerst sieht, begrüßt

Im Privaten spielen Firmenhierarchien keine Rolle: Hier hat immer die Dame Vortritt, es sei denn, die andere Person ist beträchtlich älter. Liegen also zwischen dem Herrn und der Dame mehr als 30 Jahre Altersunterschied, wird dem Älteren die jüngere Dame vorgestellt – »Ladys first« zum Trotz.

Vor einer Gruppe wird immer der Neuhinzukommende zuerst vorgestellt. Entweder stellen sich dann die anderen selbst vor oder man geht der Einfachheit halber nach der Reihenfolge vor. »Hier erst nach Alter und Geschlecht der Beteiligten zu sortieren, ist heute eindeutig überholt«, meint Etikette-Trainerin Lis Droste.

Im Beruf sollten beim Vorstellen Vor- und Nachname sowie die jeweilige Position genannt werden. Wird man jemandem bekannt gemacht, ist es üblich, dass der Vorstellende Titel und Grad dazu sagt. Man selbst ist aber bescheiden und erwähnt dies beim Vorstellen der eigenen Person nicht. Bei der Anrede gilt der höchste akademische Grad: Herr Professor Dr. Walter Schlaw wird mit »Herr Professor Schlaw« angesprochen.

Im privaten Umfeld sind neben Vor- und Zunamen Hinweise auf Gemeinsamkeiten hilfreich, an die im Gespräch angeknüpft werden kann, etwa: »Gertrud, das ist Erwin Schmidt, er singt auch im Chor.« Und nicht vergessen: Das Vorstellen beruht auf Gegenseitigkeit. Erwin soll schließlich auch erfahren, mit wem er es zu tun hat: »Erwin, das ist Gertrud Müller aus Berlin.« Beim Bekanntmachen sollte man sich anucken, lächeln und den Augenkontakt halten. »Angenehm« oder »erfreut« sagt heute niemand mehr. Floskelreies Kommunizieren ist angesagt. Je nach Vorgeschichte heißt es: »Ich freue mich, dass wir uns persönlich kennenlernen!« Oder man kommt gleich zum Thema, zum Beispiel: »In welchem Chor singen Sie denn?«

Diskretes Duzen Du oder Sie? Die Einladung zum Du geht im Privaten immer von der älteren Person aus – unabhängig vom Geschlecht. Im Job ist außerdem der hierarchische Rang entscheidend: Hier darf das Angebot zum Du nur von höherstehenden und älteren Kollegen kommen. Übrigens: Jeder hat das Recht, die Einladung zum Du abzulehnen.

FETTNÄPFCHEN

Sonnenbrille Augen sind der Spiegel der Seele. Daher: Beim Gespräch immer die Brille ab, es sei denn, die Gläser sind so hell, dass die Augen noch zu erkennen sind

Nachbarschaft Auch hier zählt der erste Eindruck: Die anderen zur Einweihungsparty einzuladen und sich gegenüber, links und rechts vorzustellen, macht sich spätestens dann bezahlt, wenn der Zucker ausgeht

Einladung Eine viel zu selten beherzigte Regel: Nach privater Einladung am nächsten Tag anrufen und sich für den schönen Abend bedanken

Niesen »Gesundheit!« zu wünschen ist nur angebracht, wenn es der andere erwartet. Sonst: taktvoll übergehen

Kino & Co. An den bereits Sitzenden schiebt man sich mit dem zugewandten Gesicht vorbei und nicht mit dem Hinterteil



Hallo auf Augenhöhe
Dass Frauen bei der Begrüßung nicht aufstehen, ist ein alter Zopf. Höchstens ältere Damen können weiterhin sitzen bleiben.
»Ladys first« hat vor allem im Berufsleben ausgedient. Vorrang hat hier grundsätzlich der hierarchisch Höherstehende oder der Ältere

Name vergessen
»Wie war noch mal Ihr Name?« wirkt eher unbeholfen. Besser dazu stehen: »Mir fällt Ihr Name gerade nicht ein« oder »Ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden«

Kleiderordnung im Büro
Die Regel »No brown in town after six« gilt noch immer für den Herrn. Das heißt: Für offizielle Abendtermine empfehlen sich gedecktere Farben

FOTOS: GUTER RAT/FANSGE KOWALSKI, SHUTTER

■ **ABSTAND**

Eine Armlänge Distanz ist das Mindeste, was eingehalten werden sollte (etwa 50 cm). Mit der Hand auf der Schulter oder um die Taille tritt man der anderen Person in der Regel zu nahe. Bei gegenseitiger Sympathie ergibt sich der erste, flüchtige Körperkontakt schon ganz von selbst

■ **THEMENWAHL**

Hobby, Beruf, Urlaub eignen sich gut fürs erste längere Gespräch. Über Verflissene sollte man nicht zu ausgiebig und keineswegs schlecht reden. Damit noch Steigerungen möglich sind, sollte man nicht gleich sein ganzes Leben offenbaren. Tabu ist am Anfang daher alles, was zu intim sein könnte wie sexuelle Vorlieben, Lebenskrisen oder persönliche Probleme



■ **LÄCHELN**

In Sachen Körpersprache gilt es, Interesse zu signalisieren, ohne aufdringlich zu sein. Das heißt: aufmerksam zuhören, nachfragen, Blickkontakt und - lächeln

■ **KOMPLIMENTE**

»Sie haben aber schöne Augen« sollte präzisiert werden. Je individueller das Kompliment, desto schmeichelhafter. Also keine Phrasen bitte! Gut kommen auch Komplimente an, die sich auf Handlungen beziehen, etwa: »Ich genieße es, wie Sie mir zuhören können.« Als Reaktion sollte man sich bedanken und lächeln, aber auf gar keinen Fall relativieren (»Finden Sie wirklich?«) oder das Kompliment zurückgeben. Im Beruf sind allgemeinere Komplimente unverfänglicher

ROMANTIK-KILLER

Knausrigkeit Spar-Menü, Dessert-Verweigerung und Trinkgeld-Boykott sind Gift fürs erste Rendezvous. Üblicherweise zahlt anfangs der Mann, es sei denn, die Dame besteht auf getrennte Rechnungen

Unpünktlichkeit Über 15 Min. Verspätung, ohne den Wartenden zu informieren, sind unhöflich. Erst recht, wenn der andere kocht. Zu früh sollte man aber auch nicht erscheinen

Blumen Sind sie in Klarsichtfolie verpackt, müssen die Blumen vorher nicht ausgedeckt werden, sonst immer. Das gilt auch für einzelne Rosen

▷ und beim Sie zu bleiben.

Smarter Smalltalk Unverbindlich soll er sein, spontan und anregend, keineswegs aber verkrampft oder banal. Ob im Fahrstuhl, bei der Geburtstagsparty oder am Gartenzaun: Smalltalk öffnet Türen. Der Einstieg ist mit einer offenen Frage gemacht, die alle Anwesenden zum Gespräch einlädt. Also keine Frage, die nur ein Ja oder Nein zulässt. Bis auf Politik, Religion, Krankheiten und persönliche Sorgen kann hier alles thematisiert werden, was gerade von Interesse und vor allem unverfänglich ist: Stadt oder Region, Urlaub oder Essen zum Beispiel.

Oft ergibt sich ein Thema aus dem anderen. Nandine Meyden rät: »Wichtig ist, den anderen immer etwas mehr sprechen zu lassen und Interesse zu zeigen. Nimmt

das Gespräch jedoch Verhörcharakter an, läuft etwas falsch.«

Erstes Rendezvous Nur keine Bange: Bei der ersten Verabredung ist die Aufregung gewöhnlich auf beiden Seiten groß. Vorbereitung ist aber schon mal die halbe Miete: Für ein gepflegtes Erscheinungsbild ist die Kleidung mit Bedacht ausgewählt, Haare und Hände sind gepflegt und die Schuhe geputzt.

Ungefragt sollte der Herr der Dame nicht aus dem Mantel helfen

Bei einem Blind Date empfiehlt sich ein kurzes Treffen zum Kaffee. »Alles andere wäre zu intim«, meint Nandine Meyden. Kennt man sich schon besser, kann der Gentleman der Dame ruhig anbieten, sie von zu Hause abzuholen. Auch die Frage, ob er ihr aus dem Mantel helfen darf (!), kommt bei der Damenwelt gut an. Dies sollte nicht der Ober übernehmen.

Die Wahl der Lokalität sollte auf ein Restaurant fallen, das man kennt und in dem sich ruhig und ungestört speisen lässt. Imbiss-Bude, Stammkneipe oder Mutters Küche sind einer lauschigen Atmosphäre

eher hinderlich. Schmatzen, schlürfen und wildes Gestikulieren mit Messer und Gabel sind auch bei einem romantischen Dinner fehl am Platz. Hier gilt Gleiches wie beim beruflichen Test-Essen: Gutes Benehmen bei Tisch dient als Gradmesser für die gesamte »Kinderstube« und verschafft auch in Herzensangelegenheiten einen Wettbewerbsvorteil.

Respektvoller Umgang Ob jemand neben korrekten Manieren auch Anstand hat, lässt sich einfach herausfinden: Wer sich gegenüber den Servicekräften im Restaurant respektvoll und höflich verhält, wird wohl auch sonst mit anderen Menschen anständig umgehen. So wusste schon Adolph Freiherr Knigge (1752–1796): »Die besten Umgangsformen sind wertlos, wenn es an Takt und Herzensbildung fehlt.«

ULRIKE PAPE
redaktion@guter-rat.de

@ IHR BENEHMEN IM TEST!
Wissen Sie, was sich gehört?
www.guter-rat.de/forum