

Ein stilvolles Outfit hilft Ihnen,
sich im Job gut darzustellen –
laszive Haltung dagegen weniger



SO PRÄSENTIEREN SIE SICH OPTIMAL

NÜSCHELN AM TELEFON, TIPPFehler IN DER E-MAIL, PLÖTZLICHES DUZEN IM GESPRÄCH – BEI JEDER FORM DER KONTAKTAUFNAHME **ZÄHLT DER ERSTE EINDRUCK**. EXPERTINNEN VERRATEN, WIE SIE IN WICHTIGEN JOBSITUATIONEN GEKONNT AUFTRETEN. Von Tanja Pöpperl

M

anchmal fühlt man sich im Büro wie bei der „Versteckten Kamera“. Etwa, wenn ein eifriger Anrufer zehn Minuten seine Produkte für Linkshänder anpreist, bis man ihm endlich klarmachen kann, dass man bei der Event-Agentur Schmidt arbeitet, während er im Schreibhandel Schmied anrufen wollte. Manche irren sich gleich komplett in der Branche, andere sprechen „nur“ den Nachnamen beharrlich falsch aus.

Auch E-Mail-Bombardierer, die ihre Leistungen beinahe drohend anbieten („Womit Sie bei mir rechnen müssen: Humor & Hartnäckigkeit!“) und alle fünf Minuten nachfragen, ob man die E-Mail bereits gelesen hat, kosten Nerven.

Ganz egal, auf welchem Weg kommuniziert wird: Im Job ist professionelles Auftreten entscheidend! Expertinnen erklären, wie Ihnen das in der Praxis gelingt.

1. AM TELEFON: Auf den Punkt vorbereitet sein

Mit Geschäftspartnern telefonisch Kontakt aufzunehmen, hat einen unschätzbaren Vorteil: Beide Seiten bleiben unsichtbar. Die Sorge um das perfekte Outfit entfällt also, man kann theoretisch ungekämmt und mit Fleck auf der Bluse selbstsicher über eine Kooperation verhandeln; darf sogar mal die Augen verdrehen, wenn der Gegenpart unsägliche Vorschläge macht. Es gibt jedoch auch eine Kehrseite. „Unterschätzt wird oft, wie sehr wir beim Kommunizieren den Inhalt durch die Körpersprache verstehen und unterstreiten.“

chen. Ein zustimmendes Nicken, ein zweifelnder Gesichtsausdruck, das alles fehlt am Telefon“, so Nandine Meyden, Autorin von „Business-Etikette. Sicher auftreten und Fettnäpfchen vermeiden“ (Cornelsen Verlag). Um Missverständnisse zu umgehen, sollte man daher konzentriert, langsam und deutlich sprechen und ruhig nachfragen, falls man etwas nicht verstanden hat. Ein Lächeln auf den Lippen macht den Tonfall übrigens hörbar sympathischer – diesen Trick nutzen auch scheinbar dauerhaft gut gelaunte Radiomoderatoren.

Die richtige Vorbereitung fängt aber

viel früher an. „Sorgen Sie für ruhige Umgebung und schalten Hintergrundgeräusche möglichst aus, ehe Sie zum Hörer greifen. Straßenlärm und Handyklingeln können Sie nämlich schnell aus dem Konzept bringen“, weiß Business-Trainerin Karin F. Hallinger (www.kniggehallinger.de). Auch Unterbrechungen wie „Bleiben Sie kurz dran? Ich bekomme ein Paket!“ wirken unhöflich und vermitteln: So wichtig ist mir unser Telefonat nicht!

Wer sich vor dem Anruf notiert, welche Punkte er besprechen will, tut sich leichter, denn in der Auf-

BUSINESS-KNIGGE BEGRÜSSUNG

Reihenfolge: Begrüßen Sie erst Vorgesetzte und Bekannte, dann Fremde.

Selbstvorstellung: Der Rangniedere sagt seinen Namen erst und wartet ab, ob man ihm die Hand reicht. Eigene Titel nennt man nicht, spricht aber andere damit an, bis diese einem anbieten, darauf zu verzichten.

Händeschütteln: Im Stehen mit Blickkontakt und ohne Handschuhe. Sind mehr als fünf Personen anwesend, sagen Sie nur Ihren Namen.

regung vergisst man oft wichtige Details. Dazu muss natürlich im Vorfeld geklärt werden, dass der richtige Ansprechpartner an Ihrem Anliegen überhaupt interessiert ist und auch die Muße hat, sich mit Ihnen auseinanderzusetzen. Machen Sie bei der Terminvereinbarung eine ungefähre Zeitangabe: „Ich möchte etwas besprechen, das circa zehn Minuten dauern wird.“ Sobald Sie dann pünktlich (!) anrufen und mit der richtigen Stelle verbunden sind, heißt es: „Sich ordentlich vorstellen. Also neben voll-

ständigem Namen auch den Anlass des Anrufs nennen“, rät Daniela Krüger von TowerConsult GmbH, Junior Recruiterin für die IT-Branche. Formulieren Sie so konkret wie möglich, z. B. „Guten Tag, mein Name ist Stefanie Richter. Ich interessiere mich für Ihre Ausschreibung zur Projektarbeit als PR-Referentin mit der Referenznummer 123 auf Ihrer Homepage“ statt „Richter hier, ich möchte den Job bei Ihnen!“

Haben Sie alle Punkte geklärt, verabschieden Sie sich freundlich – selbst, wenn das Gespräch anders lief als erhofft. Ein beleidigtes „Wiederhören!“ ist schlechter Stil. Danken Sie immer für Zeit und Aufmerksamkeit. Wer weiß, ob man sich in Zukunft nicht mal wieder spricht? >

44%

DER ARBEITGEBER
LEGEN GROSSEN
WERT AUF DIE
KOMMUNIKATIONS-
FÄHIGKEITEN
IHRER BEWERBER

(Quelle: Career Builder)

