

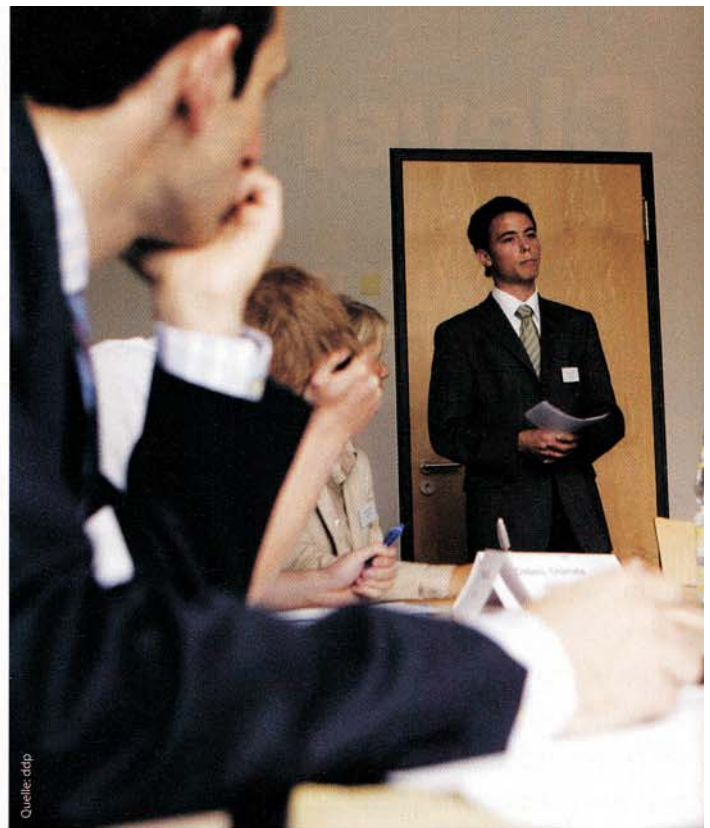
## Benimm im Business

# Fettnäpfchen im Job vermeiden

Gute Manieren und souveränes Auftreten sind im Geschäftsleben eine wichtige Voraussetzung für die Karriere und helfen im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten. Wer die Benimmregeln beherrscht, verschafft sich einen entscheidenden Vorteil, denn wenn es darauf ankommt, entscheiden nur wenige Sekunden über Sympathie oder Ablehnung (René Gelin/mn)

**D**er erste Eindruck ist entscheidend, und zwar mehr denn je. Waren es früher sieben Sekunden, die darüber entscheiden haben, ob Ihr Gegenüber Sie sympathisch, kompetent oder vertrauenswürdig findet oder nicht, so sind es heute nur

noch drei. Auch wenn Sie das nicht fair finden mögen, machen auch Sie es nicht anders, da sind sich Wahrnehmungs- und Sozialpsychologen ihrer Sache sehr sicher. Es gibt jedoch einen Trick, wie Sie fast immer einen guten Eindruck bei anderen hinterlas-



Quelle: ddp

sen: Gute Ausdrucksformen und ein korrektes Auftreten verschaffen Ihnen besonders im Beruf einen Wettbewerbsvorteil, der nicht selten zu einem attraktiven Job oder zur erhofften Beförderung führt. Ein souveränes und sicheres Auftreten ist erlernbar. Zwar haben diejenigen einen Vorteil, denen bereits gute Manieren von den Eltern mit auf den Weg gegeben worden sind, doch diesen Vorsprung holen Sie mit ein wenig Übung leicht wieder auf. Wichtig ist allerdings, dass Sie über die richtigen Umgangsformen nicht nachgrübeln, sobald Sie in eine Situation kommen, in der gutes Benehmen gefordert ist. Erst das Wissen, wie Sie das Geschäfts-

essen oder die Vorstellung der Kollegen meistern, gibt Ihnen die nötige Sicherheit, sich auf die anderen und nicht auf sich selbst zu konzentrieren. Müssen Sie jedoch erst nachdenken, wer wem zuerst die Hand schüttelt, dann wirken Sie verkrampft und verpatzen den wichtigsten ersten Eindruck.

### Umgangsformen sind für alle wichtig

Wer denkt, gutes Benehmen und perfekte Umgangsformen sind nur für Führungskräfte interessant, der irrt. Was für Manager und Führungskräfte gilt, trifft auch für Sekretärinnen, Sachbearbeiter oder Handwerker zu. Je höher allerdings der Rang in der Hierarchie ist, desto wichtiger werden die passenden Umgangsformen. Bei Managern

ist gutes Benehmen besonders wichtig, auch wenn viele den selbst gesteckten Ansprüchen nicht genügen. Wir wollen jedoch nicht oben anfangen, denn wichtiger ist ein gutes Auftreten von Beginn an. Wer in einer Firma Karriere machen will, der sollte sich nicht direkt zu Anfang seinen Ruf verderben und bereits von der ersten Minute als Auszubildender auf ein gutes Auftreten bedacht sein. Auszubildende, die

## Surf-Links

### Hier finden Sie Informationen zum Thema Etikette:

Auch im Internet finden Sie zahlreiche Seiten, auf denen Sie Verhaltensregeln für gutes Benehmen finden. Schauen Sie selbst und lesen Sie Tipps für jede Gelegenheit.

#### www.t-online.de

Viele Menschen sind unsicher, wenn es um Umgangsformen mit Geschäftspartnern, Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kollegen geht. Bei T-Online finden Sie Tests zum guten Benehmen und viele nützliche Tipps.



#### www.wissen.de

Für viele ist es schon selbstverständlich, um den gesamten Erdball zu reisen und Geschäfte abzuschließen, oft ist es aber schwierig, sich in einem fremden Land zurechtzufinden. Was es international zu beachten gilt, weiß Wissen.de.



#### www.handelsblatt.com

An Menschen in höheren Positionen richten sich die Knigge-Seiten des Handelsblatts. Hier finden Manager alles Wissenswerte zum Umgang mit Ihren Gleichgestellten. Besonders gut ist der Q&A-Teil



#### www.takt-und-stil.de

Die Umgangsformen haben sich in den letzten 20 Jahren geändert, sie sind menschenzugewandter und sinnvoller geworden. Lernen Sie in Seminaren gute Manieren und haben Sie so Erfolg im Job.



Wer im Restaurant sicher ist und sich zu benehmen weiß, der kann sich auf die Konversation konzentrieren und ist nicht mit sich selbst beschäftigt Quelle: ddp

in zerschlissenen Jeans oder im Stil der amerikanischen Rapper zur Arbeit kommen, werden es schwer haben, das einmal erworbene Image wieder loszuwerden. Gerade Berufseinsteigern mangelt es, nach Meinung vieler Benimmexperten, an den grundlegenden Anstandsregeln. Bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall hat man das erkannt und bietet schon seit Jahren spezielle Benimmkurse für den Nachwuchs an. Mit dieser Entscheidung ist die Schwäbisch Hall kein Einzelfall. Die Nachfrage an Benimmkursen für Auszubildende hat sich in den letzten zwei Jahren glatt verdreifacht. Immer wichtiger wird das Thema für Banken, Versicherungen oder für andere kundenorientierte Unternehmen, die vermehrt auf gute Umgangsformen ihrer Mitarbeiter achten. Es gibt viele Punkte, bei

### Begrüßung und Vorstellung

Die Schwierigkeiten im Berufsalltag gehen bereits am ersten Arbeitstag los. Da, wie wir jetzt schon wissen, der erste Eindruck entscheidend ist, müssen Sie alles tun, um bei den neuen Kollegen und Vorgesetzten einen guten Eindruck zu hinterlassen. Das fängt bei der Begrüßung mit der Frage an, wer wem die Hand gibt. Gerade bei der Begrüßung ist es peinlich, wenn Sie zögerlich reagieren und damit eine deutliche Unsicherheit zum Ausdruck bringen. Dabei ist die Lösung ganz einfach: Wer einen anderen Menschen zuerst sieht, begrüßt grundsätzlich auch zuerst. Der Rang spielt heute keine Rolle mehr. Auf keinen Fall sollten Sie auf den Gruß des anderen warten, denn das bringt vor allem die eben erwähnte Unsicherheit zum Ausdruck. Betre-



Das klassische Bild des Gentlemans, der alles für eine Frau tut, ihr die Türen aufhält, in den Mantel hilft und dafür sorgt, dass alles nach ihren Wünschen geschieht, ist passé. Quelle: ddp

denen Benimmexperten die Haare zu Berge stehen – sei es bei der Wahl der Anrede zwischen „Sie“ und „Du“, bei der Begrüßung und dem damit verbundenen Händedruck oder bei der Geschäftskleidung. Doch in keinem anderen Punkt zeigt sich schlechtes Benehmen so deutlich, wie bei den Tischmanieren. Mindestens sechzig Prozent des Nachwuchses können nicht richtig mit Besteck umgehen, berichten Seminarleiter von Benimmkursen. Wir geben Ihnen im Folgenden die wichtigsten Tipps mit auf den Weg, wie Sie den Berufsalltag souverän meistern und mit gutem Benehmen positiv auffallen.

ten Sie einen Raum mit vielen Personen, grüßen Sie zunächst alle Anwesenden. Ob dabei mit Handschlag begrüßt werden muss, entscheidet der Ranghöhere oder der Ältere. Begrüßen sollten Sie zuerst den Chef, dann den Abteilungsleiter, danach die Sekretärin. Eine Ausnahme sind langjährige Mitarbeiter. Diese dürfen Sie auch mal vor den Vorgesetzten begrüßen. Sind mehrere Personen gleichen Ranges im Raum, dann gilt es selbstverständlich, die Dame vor dem Herrn (den Herren) zu begrüßen. Die Begrüßung ist jedoch nicht nur betriebsintern entscheidend, sondern auch beim Empfang von Besuch oder ei-

## Tipp

### Die 10 Benimmtipps für den Job

#### 1 Schlaffer Handschlag

Wer von sich selbst überzeugt ist, drückt das auch in seinem Handschlag aus. Geben Sie daher immer bei einer Begrüßung oder Verabschiedung einen festen Handschlag, ohne dabei aber die Hand des anderen zu zerquetschen, denn das gilt als unsensibel und spricht sich schnell herum.

#### 2 Visitenkarten lesen

Es ist sehr unhöflich, eine Visitenkarte ungelesen wegzustecken. Lesen Sie daher die Karte aufmerksam und achten Sie vor allem auf akademische Titel. Wenn Sie es mit einem Herrn Dr. Meyer zu tun haben, müssen Sie Ihr Gegenüber von jetzt an mit Dr. anreden. Visitenkarten sollten Sie auch nie in die Gesäßtasche stecken, sondern in die Innentasche des Jacketts.

#### 3 Halten Sie Abstand

Jeder Mensch hat eine Intimzone von ca. 50 cm, die Sie nicht durchbrechen sollten. Passiert so etwas und Sie kommen Ihrem Gegenüber zu nah, wird dieser versuchen, auszuweichen, und Ihre unsensible Handlung in Erinnerung behalten.

#### 4 Zur Begrüßung aufstehen

Betritt jemand den Raum und Sie sitzen gerade hinter Ihrem Schreibtisch, dann stehen Sie zur Begrüßung auf, um dem eingetretenen Gast ein positives Gefühl zu vermitteln. So sind Sie auf Augenhöhe mit Ihrem Gegenüber und der Schreibtisch wird nicht so sehr als eine Barriere empfunden.

#### 5 Einladungen absagen

Egal, ob Sie eine Einladung annehmen oder absagen möchten: Sie sollten es auf die gleiche Weise tun, wie die Einladung erfolgte. Haben Sie also eine schriftliche Einladung erhalten, müssen Sie auch schriftlich in der vorgegebenen Antwortfrist zu- oder absagen. Geben Sie auch einen Grund an und bringen Sie Ihr Bedauern zum Ausdruck.

#### 6 Achtung Raucher!

Raucher haben es immer schwerer, denn es gibt immer mehr Verbotszonen für das Rauchen. Brechen Sie dieses Verbot niemals und aschen Sie vor allem nicht auf den Boden.

#### 7 Stil in E-Mails

Eine E-Mail ist schnell verschickt und meist formlos, trotzdem sollten Sie auf Form und Stil achten. Da jeder schriftliche Kontakt – auch E-Mails – archiviert werden kann, ist es gut, auf eine korrekte Anrede und vor allem auf gutes Deutsch zu achten. Machen Sie aus jeder Art von „Postausgang“ so eine vorzeigbare Visitenkarte Ihres Unternehmens.

#### 8 Handicap mit dem Handy

Das Handy muss nicht überallhin mitgenommen werden und sollte dort zu Hause oder ausgeschaltet bleiben, wo es zur Unhöflichkeit bis hin zur Rücksichtslosigkeit für andere wird. Konkret heißt das, auf Veranstaltungen, wie etwa Theater, Kino, Museum, Vortrag oder Festakt, Wartezimmer beim Arzt, Restaurant, Geschäftsbesprechungen, Konferenzen, Meetings, Kundengespräche, Vorstellungsgespräche, Beerdigung und Krankenhaus, besser ausschalten.

#### 9 Zu viel Alkohol vermeiden

Bei Betriebsfeiern und Geschäftsessen sollten Sie auf jeden Fall vorsichtig mit Ihrem Alkoholkonsum sein. Vergessen Sie nie, dass Sie am Arbeitsplatz unter Dauerbeobachtung stehen. Wollen Sie nicht über Jahre hinaus Stoff für den üblichen Kollegentratsch sein, trinken Sie nur wenig.

#### 10 Duzen oder siezen?

In vielen Büros und Betrieben geht es heute zwanglos zu und das formlose Du gehört längst zum alltäglichen Umgangston. Wer nicht mit Du angeredet werden will, der kann das ablehnen, auch wenn Sie damit Gefahr laufen, eine Außenseiterrolle einzunehmen. Bieten Sie aber Ihrem Vorgesetzten oder einem älteren Kollegen nie das Du an.

nem Außentermin wichtig. Grundsätzlich gilt auch hier der eben beschriebene Ablauf. Fehlt allerdings der Rangunterschied, kommen Altersunterschiede oder das Hausrecht in Betracht. Ein Gastgeber – ganz gleich, ob Mann oder Frau – reicht den Gästen die Hand. Stoßen Sie gleich auf eine ganze Gruppe anderer Gäste, dann gilt die Macht der Menge. Grüßen Sie alle Personen per Handschlag, und das vor allem geschlechtsneutral. Wer heute versucht, zuerst die Damen zu grüßen, wirkt unständig und zwingt den anderen ein peinliches Ritual auf, das es in dieser Form nicht mehr gibt. Ihr Handschlag sollte fest sein, aber Ihr Gegenüber nicht an einen Schraubstock erinnern. Mit der Begrüßung sollten Sie

sich bei Ihnen unbekanntem Personen gleich vorstellen. Grundsätzlich erfährt die wichtigere Person zuerst, wer Sie sind. Auch das ist heute nicht mehr die Dame, sondern in erster Li-

nie der Ranghöchste, der Kunde oder der Eingeladene. Wenn Sie in der betrieblichen Rangordnung niedriger stehen, werden Sie von einem Vorgesetzten vorgestellt – wieder unabhängig

vom Geschlecht. So wird der Auszubildende dem Chef oder der einfache Angestellte dem Vorgesetzten vorgestellt. Bekommen Sie externen Besuch in der Firma, wird hingegen der Chef vorgestellt. Auch eine Person, die neu zu einer Gruppe stößt, wird bekannt gemacht. Wenn Sie sich selbst vorstellen wollen, dann verraten Sie Ihren vollen Namen und, falls vorhanden, Ihren Titel. Floskeln wie „Angenehm!“ gilt es, dabei zu vermeiden. Nach der Begrüßung kommt sicherlich irgendwann der Zeitpunkt der Verabschiedung. Bedanken Sie sich höflich bei Ihrem Gegenüber für das Gespräch und finden Sie ein paar freundliche zusammenfassende Worte. Fragen Sie nach, ob noch Unklarheiten



Quelle: odp  
Wer von sich selbst überzeugt ist, drückt das auch in seinem Handschlag aus. Gut ist ein fester Gruß, ohne die Hand des Gegenübers zu zerquetschen

## Interview

### „Ärgern ist eine schlechte Strategie, kostet Energie und bringt nichts“



Wir sprachen mit der Benimmexpertin Nandine Meyden ([www.etikette-und-mehr.de](http://www.etikette-und-mehr.de)) über die Wichtigkeit von guten Manieren.

**myjob** Warum sind Umgangsformen generell so wichtig?

**Meyden** Umgangsformen sind ein Teil der sozialen Kompetenz, sie zeigen, dass ich in einer Situation auf die Erfordernisse der Lage und die Bedürfnisse der Personen eingehen kann. Ich zeige damit, dass mir die andere Person wichtig ist.

**myjob** Die meisten Menschen sind überzeugt, dass sie gute Umgangsformen besitzen. Können Sie das bestätigen?

**Meyden** Natürlich denkt niemand von sich, er sei schlecht erzogen und fast alle handeln in bestem Wissen. Wenige sind im täglichen Leben, egal ob man den Fernseher anschaltet oder auf die Straße geht, viele Fehler zu beobachten.

**myjob** Reicht es im Job nicht mehr aus, nur fachlich qualifiziert zu sein? Sind gute Manieren also ein Muss?

**Meyden** Gute Manieren sind ein Muss. Der heutige Arbeitsmarkt ist so, dass es für viele Positionen eine ganze Reihe von gut qualifizierten Bewerbern gibt. Natürlich ist fachliche Kompetenz wichtig, ohne soziale Kompetenz geht es nicht, das wird Ihnen jede Personalabteilung bestätigen. Was nützt mir eine hoch qualifizierte Führungskraft, die ein Unternehmen nicht nach außen hin repräsentieren kann, oder ein Außendienst-Mitarbeiter, der seine Produkte gut kennt, aber die Kunden unabsichtlich immer wieder vor den Kopf stößt?

**myjob** Sie veranstalten Seminare zum Thema Business-Knigge. Was sind die häufigsten Fragen und Unsicherheiten?

**Meyden** Die meisten Fragen drehen sich um die Themen Grüßen/Begrüßen, Handschlag, Anreden und Titel und um die Tischkultur.

**myjob** Welche Fehler werden im Business in puncto Manieren und Benehmen am meisten gemacht?

**Meyden** Viele Menschen nehmen das Thema Kleidung nicht ernst genug. Sie denken „sauber und ordentlich“ sei genug oder „Hauptsache

Anzug/Kostüm“. Außerdem werden Anrede und Titel oft unterschätzt. Vielen ist ein Titel nicht wichtig und sie können sich nicht vorstellen, dass es anderen Menschen anders geht. Außerdem glauben einige Leute, wenn man bei Tisch nicht schmatzt und nicht mit offenem Mund isst, das seien schon genügend Tischmanieren.

**myjob** Gibt es eine bestimmte Berufsgruppe, wie bspw. Manager, die gute Manieren auf jeden Fall mitbringen sollte oder müssen Handwerker und Angestellte genauso darauf bedacht sein?

**Meyden** Jeder, der mit anderen Menschen zu tun hat, kommt um das Thema „Manieren“ nicht herum. Je mehr ich etwas verkaufe und je mehr ich ein Unternehmen nach außen vertrete, desto mehr sollte ich darüber wissen. Für einen Handwerker ist es sicher nicht so wichtig, zu wissen, wie er einen Hummer elegant zerlegt. Trotzdem ist ein höflicher Sprachgebrauch, der Umgang mit Distanz und Intimität, wenn ich in fremden Wohnungen bin, Titel, Dank usw. sehr wichtig.

**myjob** „Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr“ – ist eine fehlende „gute Kinderstube“ überhaupt noch korrigierbar?

**Meyden** Wenn man gute Manieren als Kind gelernt hat, dann hat man es gut. Mühelos kann man so jede Situation bewältigen. Erwachsene lernen es etwas langsamer und müssen viel üben, um die natürliche Eleganz zu erwerben und sich in Gesprächen und beim Essen nicht bewusst darauf zu konzentrieren, sondern es ganz automatisch zu machen. Trotzdem kann jeder, der es will, an sich arbeiten und seine Umgangsformen verbessern.

**myjob** Herr Knigge ist bereits lange tot und junge Menschen haben ihre eigene Art, miteinander umzugehen. Was hat sich in den vergangenen Jahrzehnten entscheidend verändert?

**Meyden** Verändert haben sich die Spielregeln von Männern und Frauen im Berufsleben, der Umgang mit Besuchs- und Telefonzeiten. Dazu gekommen sind Regeln für E-Mails, Handys und alles, was den internationalen Umgang betrifft, wird immer wichtiger.

**myjob** Haben Sie sich schon mal über schlechte Manieren geärgert?

**Meyden** Ärgern ist immer eine schlechte Strategie. Ich versuche, mich möglichst gar nicht zu ärgern. Das kostet nur Energie und ändert nichts.

über das Besprochene bestehen und einigen Sie sich mit Ihrem Gesprächspartner über die weitere Vorgehensweise. Verschieden Sie sich dann mit einem positiven Abschiedssatz, geben Sie erst die Hand, wenn alles gesagt ist, und gehen Sie mit einem Lächeln von dannen.

#### Dresscode: Die richtige Verpackung

Kleider machen Leute – die alte Regel gilt nirgendwo so viel wie im Berufsalltag. Nur mit einem guten Business-Outfit kommen Sie heute im Job weiter und geben Geschäftspartnern wie Kollegen das Gefühl, bei Ihnen gut aufgehoben zu sein. Ein gutes Business-Outfit ist unabhängig von der Position seines Trägers. Es sollte immer Professionalität und Glaubwürdigkeit ausdrücken und zudem kleidsam sein. Ihre Kleidung hat Signalcharakter und gibt anderen eine Entscheidungshilfe zur Einschätzung Ihrer Person in Sachen Status, Stimmung, Tätigkeit und Einstellung. Modezeitschriften als Vorlage für ein

das Gesicht zu lenken. Kleiden Sie sich dezent, damit nichts von Ihrer Botschaft ablenkt. Bei der Auswahl der Schuhe gilt es, besonders vorsichtig zu sein. Tragen Sie möglichst schmale und feste Schuhe aus einem edlen Material, um so einen festen Stand zu haben. Breite und klöbige Schuhe lassen Sie dagegen plump aussehen. Die Strümpfe sollten den Schuhen im Farbton ähneln und einfarbig sein. Das gilt für Frauen und Männer. Ohne Schlips geht bei den Herren der Schöpfung ab einer gewissen Ebene nichts. Eine Krawatte wirkt elegant, gibt dem Anzug Farbe, dem Hemd Halt und dem Träger eine eigene Note. Bei Frauen ist es das Halstuch, das die Krawatte ersetzt. Mit dezentem Make-up, dem Verzicht auf allzu körperbetonte Kleidung und einem klassischen Kostüm in den Business-Farben Grau und Blau ist Frau auf jeden Fall auf der sicheren Seite. Tragen Sie als Mann Manschettenknöpfe, sollten Sie ebenfalls darauf achten, diese in Farbe, Form



Mit guten Umgangsformen und kommen Sie im Unternehmen weiter und steigen schneller auf als andere Quelle: Jobware



Wer als Kind schon gute Manieren gelernt hat, wird als Erwachsener im Business keine Probleme haben Quelle: ddp

gutes Outfit zu verwenden, ist Zeitverschwendung, denn Business-Kleidung ist keinen Trends unterworfen. Bei den Managern ist schon lange der dunkle Anzug bei den Männern und das Kostüm bei Frauen Pflicht. Zu einem dunklen Anzug oder Kostüm passen am besten helle Hemden oder Blusen, die den Träger oder die Trägerin durch den Kontrast mächtiger erscheinen lassen als farbliche Abstufungen Ton-in-Ton. Der Körper sollte immer bedeckt sein, um so die Aufmerksamkeit auf

und Metall auf Ring und Uhr abzustimmen. Seien Sie in Fragen der Kleidung nicht mutig und tragen allzu moderne Kleidung, die zwar teuer und extravagant sein mag, als solche aber nicht von allen erkannt wird. Generell gilt beim Outfit, besser over- als underdressed zu sein.

#### Smalltalk und Unterhaltung

Sie glauben es nicht, aber manchmal kann es von entscheidendem Vorteil für Sie sein, über das Wetter zu reden. Wenn Sie sich gekonnt im Smalltalk üben,

### Tipp

#### Das richtige Outfit: Dos and don'ts

Wer unsicher in Sachen Dresscode ist, der kommt bei Kollegen, Vorgesetzten und Geschäftspartnern oftmals schlecht an. Der Satz „Erlaubt ist, was gefällt“ stimmt im Berufsalltag nicht immer und kann ganz schön nach hinten losgehen. Hier einmal die besten Tipps und größten Fehler beim Dresscode:

##### Lustige Krawatten

Für Manager ist der dunkle Anzug Pflicht und auch die Krawatte gehört dazu. Diese sollte allerdings nicht mit Mickey Maus oder Lupo bedruckt sein, sondern dezent. Comic-Krawatten machen Sie unseriös und geben Sie der Lächerlichkeit preis.

##### Richtige Passform

Achten Sie darauf, dass Ihr Outfit richtig sitzt. Dazu gehört, dass beim Herren der Jäckeltärmel korrekt bis zum Daumenansatz reicht und den Blick auf einen halben bis einen Zentimeter Manschette freigibt. Die Anzughose steht leicht vorne auf dem Schuh auf und reicht hinten bis zum Beginn des Absatzes.

##### Gepflegte Schuhe

Für Männer und Frauen gilt beim Schuhwerk das Gleiche: Es sollte nicht abgetragen sein und abgetretene Absätze sind in jedem Fall zu vermeiden. Im Geschäftsleben gehören Strümpfe zum Outfit: Ohne zur Arbeit zugehen, ist ein absoluter Stilbruch. Das Putzen der Schuhe sollten Sie auch nie vergessen.

##### Der Damenrock

Bei Frauen sitzt der Rock optimal, wenn er das Bein vorteilhaft freigibt. Der beste Test dazu ist, sich direkt beim Kauf vor einen Spiegel zu setzen. Wenn der Rock dann nur zeigt, was Sie im Beruf zeigen wollen, dann ist alles in Ordnung.

##### Sparsam beim Parfüm

Im Büro nicht gern gerochen wird die Parfüm-Fahne. Daher gilt, sparsam zu dosieren und vor allem billige Parfüms zu meiden. Am besten, Sie entscheiden sich für eine Duftmarke, die Sie dann zu Ihrem Markenzeichen machen. Für Herren und Damen gilt der Tipp, in der Schublade ein Deo in Pocketgröße bereitzulegen zu haben, falls Sie mal ins Schwitzen kommen.

##### Auswahl der passenden Farben

Besonders Männer tun sich oftmals schwer mit der Farbauswahl ihrer Kleidung. Dabei ist die richtige Farbwahl im Business gar nicht so schwer. Es gibt ein paar einfache Tipps: So dürfen die Farben nicht „schreien“, sollten zu Ihrem Teint passen und Ihre Botschaft wirkungsvoll unterstreichen. Blau wirkt distanziert, gelb heiter, grün frisch, rot bremsend. Die Farben sollten zum Fuß hin dunkler werden. Je höher Sie auf der Karriereleiter klettern, desto klassischer sollte Ihr Outfit werden. Ab dem mittleren Management ist dann dunkler Anzug mit weißem Hemd und dezenter Krawatte angesagt.

finden Sie leicht den Einstieg in ein Gespräch, das zwar anfangs auf oberflächlichem Niveau zu gehen mag, später aber in eine interessante Unterredung über geschäftliche Chancen übergehen kann. Leider ist es nicht so leicht, über Urlaub, Wetter oder die Vorteile von Kunststoffkronen zu sprechen. Dabei verschafft Ihnen die Kunst des lockeren Gesprächs viele Sympathien, sorgt für eine angenehme

Gesprächsatmosphäre und bereitet den Boden für wichtige Themen vor. Smalltalk ist wirklich eine Kunst, bei der es einige Regeln zu beachten gilt. So sollten Sie beispielsweise andere beim Plaudern nicht unterbrechen und immer eine Meinung zum Wetter haben. Smalltalk lässt sich auch trainieren – Gelegenheiten gibt es viele. Sprechen Sie doch einfach in der Supermarktschlange oder in der

Straßenbahn mit Ihrem Nachbarn über Belanglosigkeiten. Dabei sollten Sie an den angesprochenen Themen echtes Interesse zeigen, ohne dabei neugierig zu wirken. Ebenfalls kontraproduktiv beim Smalltalk ist Kritik an Ihrem Gesprächspartner. Besser ist, Sie zeigen ihm Ihre Wertschätzung. Der Smalltalk gibt Ihnen auch Gelegenheit, sich als Mensch zu präsentieren und Ihren Humor ins Spiel zu bringen, wobei Sie natürlich auf billige Witze verzichten sollten.

Wer erfolgreichen Smalltalk betreiben will, der braucht die richtigen Themen, um ein Gespräch anzufangen. Vermeiden sollten Sie zunächst einmal Meinungsäußerungen oder Aussagen zu persönlich-intimen Hintergründen sowie die Themen Politik, Religion, persönlicher Besitz,

Krankheiten Familienverhältnisse und Sex. Ein gutes Thema, auf das Ihr Gesprächspartner eingehen will, müssen Sie erst einmal finden, und zwar in Form eines Versuchsballons. Sprechen Sie einfach über ein paar Themen und schauen Sie, bei welchem Ihr Gegenüber einsteigt. Zu den eher sicheren Themen zählen die Region oder eine Stadt, der Geburtsort, Kunst und Kultur, Literatur, Essen und Trinken, Trends oder einfach Ihr Beruf. Sie sollten jedoch immer etwas über das Thema wissen, denn über einen Dichter und seine Kunst zu reden, setzt eine intime Kenntnis über dessen Werk voraus.

#### Jetzt wird es heikel: Tischmanieren

Das Restaurant ist der Ort, an dem sich gute Manieren auszahlen können wie nirgendwo sonst. Doch leider ist auch das Gegen-



Bereits im Bewerbungsgespräch sollten Sie perfekt gekleidet sein, denn ein schlechter erster Eindruck lässt sich später kaum noch ändern. Quelle: monsterte.de

### Info

#### Heute gilt Gleichberechtigung

Das klassische Bild des Gentleman, der alles für eine Frau tut, ihr die Türen aufhält, in den Mantel hilft und dafür sorgt, dass alles nach ihren Wünschen geschieht, ist passé. Das Stück Ladies und Gentlemen wird im Geschäftsleben nicht mehr gegeben. Der Grund dafür liegt auf der Hand: Das Frauenbild hat sich stark geändert. Früher hat der Mann alles für die Frau getan, weil sie schwach war. Der äthiopische Unternehmensberater Asfa-Wossen Asserate charakterisiert das überholte Rollenbild ausgezeichnet wie folgt: „Die Dame fordert nichts und erhält alles. Deshalb muss sie keinen Ehrgeiz und keine Ellenbogentechniken entwickeln.“ Doch was ist heute? Ganz klar Gleichbehandlung. Wer heute seine gute Erziehung zeigen will, hält immer dann anderen die Tür auf, wenn er einer anderen Person seine Wertschätzung erweisen will. Eine Kundberaterin bei einer Bank hält selbstverständlich ihren männlichen Kunden die Tür auf. Wollen Sie das nicht zulassen und gehen als Gentleman dazwischen, kann es schon einmal einen Kommentar von ihrem weiblichen Gegenüber geben, die sich mitunter nicht auf die Weibchen-Rolle reduzieren lassen will.

Wer als Mann nicht aus seiner Haut kann, findet auch heute noch genug Gelegenheit, seinen Gentleman-Trieb auszuleben. Gerne die Tür aufhalten können Sie weiblichen Vorgesetzten, Kundinnen oder weiblichen Gästen. Ebenfalls angebracht ist solches Verhalten bei alten oder kranken Menschen und im Fall, dass eine Frau so beladen ist, dass Sie schon aus Rücksicht die Tür aufhalten sollten. In solchen Fällen sollten Sie jedoch das gleiche Verhalten männlichen Kollegen gegenüber zeigen. Auch die Treppenregel – er geht ihr voraus – ist außer Kraft gesetzt. Heute gehen Sie als Gastgeber oder Dienstleister, immer unterhalb Ihrer Gäste oder Kunden – egal, ob es sich dabei um Mann oder Frau handelt. Frauen in den Mantel zu helfen, ist zwar nicht mehr Pflicht, aber eine schöne Geste.

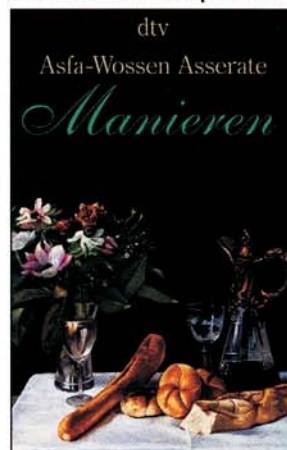
### Buchtipp

#### Buchtipps zum Thema

Ein gutes Benehmen lernen Sie nicht so einfach im Vorbeilesen. Wir können Ihnen gute Tipps geben, aber wer richtig an sich arbeiten will, der braucht mehr Informationen. Die finden Sie natürlich in Büchern. Die besten stellen wir Ihnen an dieser Stelle vor.

#### Manieren

Ein viel gelobtes und sogar mit dem Knigge verglichenes Buch kommt von einem afrikanischen Prinzen. Asfa-Wossen Asserate, der Großneffe des letzten äthiopischen Kaisers. In seinem sehr gut geschriebenen Buch gibt der Autor Auskunft über Fragen wie: Ist der Handkuss peinlich?



Asfa-Wossen Asserate  
Dtv (Oktober 2005)  
Broschiert, 400 Seiten  
10,00 Euro  
ISBN: 3423133872

#### Stilvoll zum Erfolg

Elisabeth Bonneau ist eine erfahrene Kommunikationstrainerin mit über 25 Jahren Erfahrung. In ihrem Buch gibt sie Antworten auf alle Stilfragen des modernen Berufslebens, zeigt, welche Spielregeln heute gelten, und hilft, verzwickte Situationen taktvoll zu meistern.



Elisabeth Bonneau  
Hoffmann und Campe  
Gebund. Ausgabe, 368 Seiten  
19,95 Euro  
ISBN: 3455094716

teil möglich: Wer unsicher reagiert, wenn gleich eine ganze Armada von Gläsern, Tellern und Besteck um einen herum postiert sind, kann sich ganz schön blamieren. Dabei ist das Geschäftsessen eine tolle Möglichkeit, mehr über sich preiszugeben und sich optimal zu präsentieren. Alles, was Sie brauchen, sind gute Tischmanieren und eine gehörige Portion Selbstsicherheit. Zunächst einmal gilt es aber, bei Tisch nicht über den Job zu sprechen und vor allem darauf zu achten, was man isst. Im Drei-Sterne-Gourmet-Tempel werden sogar manche Manager unsicher, wenn es darum geht, Hummer, Kaviar oder Austern zu verspeisen, ohne sich dabei der Lächerlichkeit preiszugeben. Doch auch mit einfacheren Restaurants und Speisen tun sich manche bereits schwer. Ge-

auf dem Tisch um und fangen Sie mit dem Gedeck an. Das beginnt links mit dem Brotteller und endet rechts am äußersten Glas. Das Besteck ist so eingedeckt, dass Sie sich mit jedem Gang von außen nach innen vorarbeiten. Dabei finden sich auf der rechten Seite maximal vier, links drei Teile und am Kopf Messer, Gabel und Löffel für Käse und Dessert. Wenn Sie mit einem Gang fertig sind, legen Sie das Besteck auf die Position „zwanzig nach vier“, wie es auf dem Zifferblatt einer Uhr vorkommt. Dabei stehen Gabel und Messer für Stunden- und Minutenzeiger. Wollen Sie nur eine Pause machen, legen Sie das Besteck auf die Position „zwanzig nach sieben“. Legen Sie aber das Besteck immer auf dem Teller und nie auf dem Tischtuch ab. Gläser finden Sie zuhauf auf



Die Begrüßung ist nicht nur betriebsintern entscheidend, sondern auch beim Empfang von Besuch oder einem Außentermin wichtig Quelle: monster.de

hen wir einmal durch, wie Sie sich optimal beim Geschäftsessen verhalten. Setzen Sie sich im Restaurant erst hin, wenn es der Gastgeber getan hat, und rücken Sie den Stuhl so nah an den Tisch, dass auf Ihrem Schoß eine Katze Platz hätte und zwischen Rücken und Lehne eine Maus. So verhindern Sie, mit aufgestützten Ellenbogen zu essen oder mit dem Kopf zum Essen, statt mit dem Essen zum Kopf zu wandern. Nachdem Sie das Essen bestellt haben, legen Sie die Serviette auf Ihren Schoß – bei einem vorbestellten Menü sofort. Wenn Sie zwischen den Gängen aufstehen, legen Sie Ihre Serviette lose neben Ihrem Teller ab. Schauen Sie sich jetzt

Ihrem Platz in einem Restaurant. Deren Anordnung macht ebenso Sinn, wie die des Bestecks. So steht vor der Spitze des Hauptgangmessers auch das Glas für das Getränk, das Sie zum Hauptgang trinken. Ist das Rotwein, steht rechts davon das Weißweinglas. Das Wasser kommt in das kleine Glas davor oder das große Glas dahinter.

#### Fazit

**Im Berufsalltag gibt es viele Gelegenheiten, mit gutem Auftreten zu punkten und sich mit schlechten Manieren zu blamieren. Wer in diesem Punkt unsicher ist, hat einen entscheidenden Nachteil gegenüber seinen Kollegen.** ■