

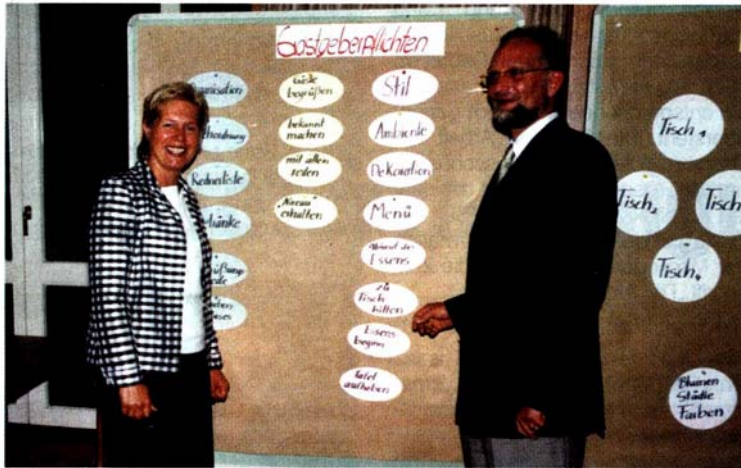
## Niveauvoll - Umgangsformen heute

Es ging um „Nähe und Distanz“, um die „Begrüßung“ und das „Vorstellen“, um den richtigen „Smalltalk“, das „Du“ oder „Sie“, um das „korrekte Äußere“, um „Geschäftessen“ den Umgang mit Besteck und schwierigen Gerichten, und, und, und... Nach dem zweitägigen Seminar „Niveauvoll - Umgangsformen heute“ macht den Teilnehmern so schnell keiner mehr etwas vor. Immerhin 280 Euro Kostenbeteiligung pro Person war es ihnen wert, die Feinheiten gepflegter Lebensart vermittelt zu bekommen.

„Es war ein Super-Seminar“, „wir haben uns sehr wohl gefühlt“, „vielen Dank für die interessanten Informationen“, „die Atmosphäre war ganz toll“, „selten so viel gelacht“ oder „das war mal eine Klasse Abwechslung und Alternative zum beruflichen Stress“, so und ähnlich waren die Kommentare der Damen und Herren, als sie sich von Nandine Meyden verabschiedeten. Im „Ringhotel Celler Tor“ hat die Personal- und Kommunikationstrainerin (Thiel & Partner, Berlin) elf hauptberufliche Vertreter und ihre Ehefrauen fit für jede gesellschaftliche Verpflichtung gemacht. Am ersten Tag standen Theorie und ein festliches Abendessen auf dem Programm (25. Firmenjubiläum), bei dem die Rollen fest verteilt und vorher vorbereitet waren: Gastgeber, Ehrengäste, Bürgermeister, Pastor, Geschäftsfreunde... Der zweite Tag war mit dem ausführlichen Feedback der Trainerin auf das Abendereignis ausgefüllt, das fast sechs Stunden gedauert hat und reichlich Stoff bot, um besprochen zu werden: Ob die Kleidung stimmte, die Rollen richtig verkörpert waren, die Tischordnung und die Reden passten - kurz, ob die Umgangsformen korrekt beachtet und umgesetzt worden waren.

„Soft Skills“, wozu auch korrekte Umgangsformen gehören, sind im Berufsleben immer mehr gefragt, und von Seminaren wie diesen lebt die Trainerin - nicht schlecht. „Der Bedarf ist da, das hängt auch mit dem veränderten Arbeitsmarkt zusammen“, sagt die 37-Jährige. Sie bereitet Kandidaten für Assessment-center vor und coacht Vorstandschefs und Politiker. Das obere Management bucht Nandine Meyden allerdings lieber exklusiv und lässt sich im Einzeltraining den letzten Schliff verpassen.

Sie selbst sei mit den Regeln der Etikette aufgewachsen: täglich weißes Tischtuch, Stoffservietten und Silber auf dem Mittagstisch, viele Einladungen, bei denen die Kinder immer dabei waren - da lerne man die Umgangsformen wie von selbst, sagt sie. Die Berlinerin hat ein Magisterstudium hinter sich, ist Psychotherapeutin (HPG) und NLP-Trainerin (Kommunikationstrainerin), hat eine Ausbildung zur „Theaterpädagogin“ und zum „Systemischen Coach“ gemacht, ist Färb- und Stilberaterin und Kinesiologin. Dass sie dann das, was sie im Kindesalter zu Hause mitbekommen hat, zu ihrem Beruf gemacht hat, geht auf die Anregungen von Freunden zurück. „Ich bin immer wieder gefragt worden: Du kennst dich doch aus, wie mache ich dies, wie mache ich das? Kannst du nicht mal mit mir Essen gehen und mir einiges erklären?“ Die Nachfrage sei immens gewesen, Spaß habe es ihr auch gemacht. „Da lag es nahe, solche Seminare anzubieten.“ Der VGH-Erfolg hat mit **Trainerin Nandine Meyden** gesprochen und sie zu Sinn und Zweck von Etikette-Seminaren befragt.



Heiner und Marion Jäger erklären den Verlauf des Seminars. Foto: Eva Holtz

## Warum ist es sinnvoll, ja sogar wichtig, ein solches Seminar zu besuchen?

Um mehr Sicherheit zu gewinnen. Wenn man genau weiß, wie's geht, kann man viel entspannter sein in Gesellschaft. Regeln muss man kennen und beherrschen, um mit ihnen dann auch spielerisch umgehen und sie variieren zu können. Denn ganz wichtig ist, dass man natürlich bleibt und nicht steif und verklemmt ist.

Außerdem fragt man sich, bin ich noch up to date? Das erfährt man in einem solchen Seminar. Und: Wie ist das mit dem Eigen- und dem Fremdbild, also wie wirke ich auf andere, und was kann ich tun, damit andere sich in meiner Gegenwart wohl fühlen? Es tut gut, die eigene Klaviatur zu erweitern. Gerade Außendienstleute müssen mit dem Bauarbeiter am Tisch sitzen und genauso mit dem Herrn von und zu oder dem Herrn Konsul, und beide müssen sich aufgehoben und gut beraten fühlen. Es geht also auch um mehr Flexibilität und mehr Möglichkeiten im gesellschaftlichen Umgang.

Man sollte erspüren können, wo jemand Empfindlichkeiten hat und so einen guten Kundenkontakt aufbauen. Gute Verkäufer tun es meist unbewusst: Sprachtempo, Dialekt oder nicht, Begrüßungsrituale, Kleidung, Tischmanieren... Bei ihnen stimmt es, und das alles gehört für mich zur guten Kundenbetreuung.

## Welche Defizite kommen denn immer wieder vor?

Das geht durch alle Bereiche. Viele Menschen haben aber auch das Gefühl dafür verloren, wie gehe ich in bestimmten Situationen mit Hierarchien um. Das betrifft ganz besonders das Vorstellen: Wem stelle ich wen zuerst vor? Wenn ich zufällig jemanden beim Einkaufen treffe, wie verhalte ich mich da? Wie führe ich jemanden geschickt in einen Kreis ein? Bei größeren Anlässen: Wen muss ich wie vielen Leuten vorstellen? Was kann, was muss ich sagen, was sollte ich lieber weglassen? Dann der Smalltalk, da gibt es so viele Vorbehalte und Unsicherheiten! Und ganz klar und immer wieder: die Tischmanieren. Da werde ich mit Fragen bombardiert: Wo tue ich den Olivenkern hin? Was mache ich mit Gräten? Muss ich Weingläser unbedingt am Stil anfassen? Darf man einen Suppenteller kippen oder nicht?



Tischmanieren? Nandine Meyden weiß Bescheid.

### **Hat sich in den vergangenen 20 Jahren etwas verändert?**

Gott sei dank, ja! Es hat sich einiges geändert, bei den Tischsitten, aber vor allem, was die Stellung der Frau betrifft. Da sind jetzt Dinge möglich, die vor 20 Jahren so nicht gegangen wären, z. B. hätte eine Frau keine Tischrede halten dürfen. Noch in den 70er Jahren war es in einem feierlichen Rahmen total unüblich, dass eine Frau sprach. Das gab es nur in Ausnahmefällen, wenn die Frau sozusagen auch den Familienvorstand innehatte. Vieles ist leichter und unkomplizierter geworden, die Regeln des Vorstellens etwa, wenn es um eine größere Gruppe geht. Da musste früher blitzschnell geschaut werden, wer älter und wer Mann oder Frau ist, und dann ging es nach strengen Regeln, und wehe, man machte einen Fehler! Heute schaut man nur noch, ob es eine Person gibt, die besonders wichtig ist und die zuerst begrüßt werden muss. Alle anderen können der Reihe nach begrüßt werden.

### **Kommt es auch vor, dass die Teilnehmer es als peinlich empfinden, Wissenslücken zu offenbaren?**

Das ist sehr selten der Fall. Jeder hat Fragen und Unsicherheiten und akzeptiert sie auch bei den anderen. Es gibt zwar auch Teilnehmer, die nicht freiwillig kommen, die von ihrer Firma geschickt werden. Die sind dann mitunter bockig und wollen nicht. Doch dann weiß ich, was ich machen muss, um sie aufzulockern. Außerdem wird in meinen Seminaren immer viel gelacht. Mir ist ganz wichtig, dass die Stimmung locker und ungezwungen ist, dass ein solches Seminar Spaß macht und jeder möglichst viel profitiert davon.

### **Wie war dieses Seminar hier für die VGH-Außendienstler?**

In meinen Augen war es ein sehr gelungenes, schönes Seminar. Wir hatten auch ungeheures Glück, dass die VGH ein so schönes Hotel ausgesucht hat. Das Essen war exquisit und der Küchenchef hat alles so zusammengestellt, dass bei jedem Gang Tücken zu bewältigen waren: Ein halber Hummer etwa, und die Suppe war mit Blätterteig überbacken, der an der Tasse fest-gebacken war. Eine gefüllte Artischocke musste richtig gegessen werden, ein Stubenküken mit Messer und Gabel zerlegt werden, und zum Nachtisch gab es exotische Früchte. Der Restaurantchef hat zu jedem Gang etwas erzählt. Schön war auch, dass wir zu jedem Gericht zwei

verschiedene Weinsorten probieren durften und selbst überlegen konnten, welcher besser dazu passt. Auch zu den Weinen wurde einiges erklärt. Es konnte also insgesamt ein sehr guter und umfassender Lernerfolg bei den Teilnehmern erzielt werden.

*Das Gespräch führte Eva Holte*

*Quelle: " VGH Erfolg", Ausgabe 04/2003*