

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

anchnmal 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 unterstrei-

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)

2. IN DER E-MAIL:

Freundlich, aber professionell klingen

„Allerliebste Frau Weber“ oder „Lassen Sie es sich gut gehen, sonnige Grüße und ein wunderschönes WE sendet Ihr Peter Schuster“, womöglich noch mit Smiley verziert – das

BUSINESS-KNIGGE GESCHÄFTSSESSEN

No-go: Setzen Sie sich nicht unaufgefordert und nehmen Sie Ihr Glas von der Bar nie mit zum Tisch. Beginnen Sie das Essen nicht vor dem Gastgeber. Handy bitte lautlos stellen und runter vom Tisch.

Menü: Sind Sie bei der Wahl der Speisen unsicher wegen des Preises, fragen Sie den Gastgeber nach einer Empfehlung und nehmen ein Gericht gleicher Kategorie.

anonyme Medium E-Mail verleitet viele dazu, sich im Tonfall zu vergreifen. Sie rücken unbekannten Ansprechpartnern virtuell auf die Pelle, obwohl sie nur freundlich wirken wollen. „Unter Freunden sind flapsige Formulierungen, Abkürzungen und Emoticons, die Stimmungen

ausdrücken, in Ordnung. In Geschäfts-E-Mails ist all das fehl am Platz“, stellt Karin F. Hallinger klar. Gerade, wenn Sie dem Empfänger noch nie begegnet sind, empfiehlt sich ein sachlicher Tonfall. Checken Sie vorm Klick auf „Senden“ sorgfältig Rechtschreibung wie Grammatik und greifen lieber auf Standardformulierungen („Sehr geehrter Herr XY“ und „Mit freundlichen Grüßen“) zurück. „Erst wenn andere einen formloseren Ton wie ‚Hallo Frau XY‘ anschlagen, kann man diesen aufgreifen“, rät Daniela Krüger, die weitere Tipps auf www.bewerblog.de zur Verfügung stellt.

Im Gegensatz zur Papierpost ist beim elektronischen Anschreiben ein Briefkopf übrigens nicht nötig. Umso mehr Gewicht fällt auf die Betreffzeile. Wer nichts, „Hallöle!“ oder „Achtung, tiptopp Angebot!“ einträgt, muss damit rechnen, ungelassen im Spam-Ordner oder Papierkorb zu landen. „Formulieren Sie unbedingt einen aussagekräftigen, aber kurzen Betreff. Und denken Sie an die vollständige Signatur am Ende, damit der Empfänger sämtliche

Kontaktdaten auf einen Blick sieht“, sagt Nandine Meyden. Unnötig und oft ärgerlich sind ellenlange Anhänge in riesigem Dateiformat. Übermitteln Sie per E-Mail grundsätzlich erst mal nur wichtige Informationen in übersichtlicher Größe. Und: Es ist eher kontraproduktiv, ständig Minimeldungen mit wenig bis gar keinem Inhalt zu feuern, um „am Ball zu bleiben“. Fassen Sie Fakten lieber zusammen und geben dem Gegenüber ausreichend Zeit, sich ohne Druck zurückzumelden.

Ein häufiger Fauxpas, über den sich viele keine Gedanken machen: E-Mail-Adressen, die für Online-Partnerbörsen geeignet wären, aber im Business schlecht ankommen. „Eine seriöse Adresse ist Mindeststandard“, so Meyden. Falls Sie bisher als „Mausi66“ schrieben, legen Sie sich schleunigst eine neue Adresse bei einem Gratisanbieter zu, am besten Vorname.Nachname@xy.de. Ist die vergeben, versuchen Sie die umgekehrte Reihenfolge oder fügen Sie Zahlen ein.

3. BEIM BRIEFVERKEHR: Stilsicher schwarz auf weiß überzeugen

Obwohl das Anschreiben per Post im Internet-Zeitalter fast schon antiquiert wirkt, gelten dennoch weiterhin die althergebrachten Grundregeln: formal und inhaltlich sauber, ohne Rechtschreib- und Grammatikfehler. Wie das konkret aussieht, steht in jedem aktuellen Karriereberater. Darüber hinaus ist auch eine Portion Originalität gefragt. „Jedes gelungene Anschreiben sollte einen Eindruck davon vermitteln, wie ich als Person bin und wie ich mich mit meiner Arbeitsweise oder meinem Produkt wahrscheinlich einbringen werde. Kurz und sachlich, kreativ und ungewöhnlich, blumig und ausschweifend – hier gibt es kein richtig oder falsch, so lange der Text authentisch und aussagekräftig ankommt“, meint

87%

DER FÜHRUNGSKRÄFTE SEHEN PERSÖNLICHEN ERFOLG UND GUTES BENEHMEN ALS UNTRENNBAR AN

(Quelle: CGConsulting)



Nandine Meyden. Das heißt aber nicht, dass Sie sich mit Farben und Schrifttypen, grafischen Elementen und Fotocollagen austoben, um dem Brief eine persönliche Note zu verleihen. „Behalten Sie immer die Parole ‚Weniger ist mehr‘ im Hinterkopf“, lautet Daniela Krügers Rat. „Zu viel Schnickschnack kommt eher negativ an, vor allem, wenn das Layout laienhaft gemacht ist.“ Am ehesten kann man sich solche Spie-

BUSINESS-KNIGGE GESCHLECHTER- FRAGEN

Frauen: Stehen zur Begrüßung auf – sitzen zu bleiben ist veraltet! Und Frauen bestellen zuerst.

Männer: Halten Türen auf und wenden der Frau dabei die Körpervorderseite zu. Sie helfen Frauen aus dem Mantel und schenken am Tisch Wasser nach. Und Männer stehen zur Begrüßung einer Frau immer auf.

lereien in der Kreativbranche leisten, ansonsten sollten Sie auf schnörkellose Präsentation setzen. Falls es sich um eine klassische Bewerbung handelt, spielt das Foto eine große Rolle. Erkundigen Sie sich vor-

her, welches Format der Norm entspricht und geben Sie für einen guten Fotografen ruhig ein paar Euro mehr aus. Witzige Automaten- oder Urlaubsbilder sind tabu!

Ein Betriebswirt, der sich mit Schnappschuss in Boxershorts bei mir bewarb, sorgte zwar für Erheiterung. Sein Ziel, zum Gespräch eingeladen zu werden, erreichte er aber nicht!“, erzählt Karin F. Hallinger. Betrachten Sie grundsätzlich jedes Anschreiben, ob Bewerbung, Produktpräsentation oder unverbindliche Vorstellung des Leistungsspektrums, als eine Art Visitenkarte, die kurz und bündig vermittelt, wer Sie sind und was Sie zu bieten haben. Beschränken Sie sich beim Text möglichst auf eine DIN-A4-Seite, achten Sie auf hochwertiges Papier und beste Druckqualität – und sammeln so gleich erste Pluspunkte. ➤

4. IM PERSÖNLICHEN GESPRÄCH: Auge in Auge locker bleiben

Die Königsdisziplin der geschäftlichen Kommunikation erfordert sicher am meisten Souveränität. Hier hilft kein Tipp-Ex und keine Löschtaste, wenn eine Formulierung komisch klingt, jede Geste, jeder Gesichtsausdruck wird registriert. Zum Glück kann man in der Live-Situation aber auch am besten die eigene Persönlichkeit einbringen und von Anfang an durch offenes, sympathisches Auftreten überzeugen.


Im Idealfall haben Sie zumindest bei der optischen Erscheinung schon mal einen Probeauftritt hinter sich gebracht: „Wenn sich während des Gesprächs der Saum vom Rock löst oder die Schuhe bei jeder Bewegung laut knarren, kann man schwerlich gelassen und konzentriert auftreten“, weiß Nandine Meyden. Deshalb unbedingt vorher prüfen, ob das Outfit in makellosem Zustand ist.

Dass Sie auch bei bester Vorbereitung leichtes Nervenflattern haben, weil Sie sich um einen begehrten Posten bemühen oder stellvertretend für Ihr Unternehmen eine Marktneuheit präsentieren, wird Ihnen niemand übel nehmen. Lassen Sie sich vor allem durch Fangfragen wie „Was sind Ihre Schwächen?“ oder „Wieso glauben Sie, dass ausgerechnet Ihr Produkt zu unserem Unternehmensprofil passt?“ nicht zusätzlich verunsichern. „Letztendlich will man als Personaler damit nur herausfinden, ob sich jemand kritisch mit der eigenen Persönlichkeit und der angebotenen Leistung auseinandergesetzt hat“, erklärt Daniela Krüger. Am besten bleibt

man dann dicht bei der Wahrheit, sagt als Schreibtisch-Chaotin etwa „Ich neige dazu, mich unter Stress leicht zu verzetteln! Deshalb bin ich ein großer Fan von To-do-Listen.“ Unangebracht sind freimütige Bekenntnisse wie „Warum ich Ihnen dieses Angebot mache? Ach, wissen Sie, wir haben so viele Firmen wie

möglich angeschrieben! Irgendwo wird's schon klappen!“ Manchmal läuft ein Treffen übrigens so angenehm und locker, dass man sich vorschnell zu Vertraulichkeiten hinreißen lässt, wie es Karin F. Hallinger erlebte: „Mitten in einem Verhandlungsgespräch gestand mir mein Gegenüber, wie sympathisch ich ihm sei und schwenkte zu meinem Erstaunen vom Siezen aufs Duzen um.“ Geht natürlich gar nicht! Auch bei scheinbar legeren Branchenstammtischen und After-Work-Treffs

erst mal höflich distanziert bleiben, damit man sich und andere nicht in Verlegenheit bringt.

Bevor Sie sich vor lauter Dos und Don'ts aber allzu sehr verrückt machen – solange Sie einige Basics beachten, kann kaum etwas schiefgehen. Dazu zählt: lächeln, Blickkontakt halten, möglichst gelassen, aber nicht burschikos auftreten (Kaugummi raus!). Wenn Sie dann noch umfassend über das jeweilige Unternehmen und Ihre Gesprächspartner informiert sind und ein attraktives Angebot in petto haben, wird man Ihnen sogar eine Laufmasche oder einen peinlichen Versprecher („Die vielen Zimmerpflanzen machen Ihren Besprechungsraum wirklich ungemütlich, ääh, ich meinte natürlich ungemütlich!“) verzeihen... 

BUSINESS-KNIGGE

SMALL-TALK

Informationen: Speichern Sie zur Begrüßung so viele Namen wie möglich und sprechen andere mit deren Namen an. Sammeln Sie außerdem Informationen wie Positionen, Aufgaben, Interessen und Hobbys.

Visitenkarte: Mit Blickkontakt, lächelnd und möglichst im Stehen übergeben. Im Meeting nicht wegstecken, sondern auf dem Tisch lassen. Notieren Sie die Infos von oben als Gedankenstütze auf der Karte – nur nicht in Gegenwart der jeweiligen Person!

Gesprächsende: Der Ranghöhere beendet die Unterhaltung.