



Neun „Ampeln“ und 27 „Lampen“ weisen den Weg zum perfekten Auftritt. Nandine Meyden ist Etikette-Lehrerin. An der ISM in Dortmund ist ihr Rat gefragt. Die Manager von morgen sollen sich heute schon gut benehmen. (WR-Bild: Klaus Hartmann)

Private Fachhochschule ISM in Dortmund legt Wert auf Etikette - Aber alles ist relativ

# Soft Skills für den harten Wettbewerb

Von Bernd Peters

**Dortmund. Für Manager von morgen sind gute Umgangsformen wichtig. Als Teil der „soft skills“, der sozialen Kompetenz. Aber Höflichkeit ist immer das, was der andere darunter versteht. Studierende der International School of Management (ISM) meistern im „Etikette-Seminar“ diesen Balanceakt.**

Nandine Meyden ist Etikette-Trainerin. Sie lehrt gutes Benehmen. Der MDR preist die 38-Jährige als „Knigge-Expertin“, denn dort läuft montags ihr TV-Ratgeber „Vorsicht Fettknäpfchen.“ Jetzt steht sie vor Studenten des „Arbeitskreises Tourism“ der ISM. Meyden steht, denn „sitzend referieren ist nun wirklich unhöflich.“ Aber das ist heute eher nebensächlich, in Seminar geht es um „Business-Etikette“ für Wirtschaftsstudenten. Der Raum ist gut gefüllt, was nicht nur an Meydens Prominenz liegt. Denn: „Soft skills werden für unsere Absolventen immer wichtiger“, sagt Daniela Lobin, Leiterin Fachbereich Unternehmenskommunikation. „Wer das nicht akzeptiert, sollte was anderes studieren.“ Klingend hart, diese soft skills

Für Nandine Meyden ist gutes Benehmen so wichtig wie unternehmerische Kompetenz: „Ich habe schon von vielen Auftraggebern gehört, dass sie weniger kompetente Leute wegen ihrer Außenwirkung auf wichtige Posten gehievt haben.“ Ein grandioser Finanzjongleur sei das eine. Man stelle sich aber vor, dieser würde dem Kunden im falschen Outfit oder gar mit der falschen Begrüßung begegnen: „Mal ehrlich, das geht doch gar nicht.“ Nicken aus dem Auditorium. Das fängt bei der Begrüßung an. Der erste Eindruck sei der Wichtigste: „Denn geht der daneben, ist das schwer wieder gut zu

machen.“ Die Studenten üben, wer zuerst die Hand gibt. Traditionell ist das der Vorgesetzte, der Hausherr oder auch die Frau. „Die hat immer die Krone auf.“

## Nicht jeder mag die fremde Mundart

Dann erfahren die Studenten, wie die Hand zu geben ist: „Nicht zu hart, nicht zu weich, aber immer angepasst an denjenigen, dem Sie die Hand geben.“

Nun erscheint auf Meydens Flipchart ein Gebilde, das an

moderne Kunst erinnert. Es zeigt neun „Ampeln“ mit zwei bis vier „Lampen“. Die Trainerin erklärt daran, in welcher Reihenfolge oder Kombination ein Jackett aufgeklopft und geschlossen werden muss, die Lampen der Ampeln symbolisieren Knöpfe. „Wenn Sie das beachten, können sie nichts verlieren. Entweder ihr Gegenüber merkt es nicht, oder aber er rechnet es ihnen positiv an.“ Leuchtendes Beispiel für das korrekte An- und Ausziehen sei Günter Jauch. „Es fällt auf, wenn es Leute gibt, die solche Regeln noch kennen.“

Meyden hat in dem vierstündigen Seminar viele Re-

geln und Kniffe parat. Manche wirken altmodisch, viele pedantisch, andere zuvorkommend. Die Trainerin sieht's differenziert: „Gutes Benehmen hat nichts mit konservativ zu tun, lockere Sitten nichts mit modern.“ Dass alle Benimm-Regeln relativ erscheinen angesichts persönlicher Vorlieben des Gegenübers, weiß auch Nandine Meyden. Ein Beispiel dafür sei der Dialekt: „Möglicherweise mag ich als Personalchefin den Bewerber mit dem bayerischen Zungenschlag, denn das gibt mir ein heimatisches Gefühl. Oder ich denke: „Oh nein, der kommt aus Bayern!“

Beim Freiherrn Adolph von Knigge war das einfacher. Sein Regelwerk „Über den Umgang mit Menschen“ von 1788 gab Orientierung, das (Nicht-)Befolgen stand für die gesellschaftliche Kaste. Heute erscheint die Gesellschaft der Soft-Skills-Fixierten freier, das Benehmen aber immer noch angepasst. Höflichkeit ist das, was der andere darunter versteht. Also pauken Wirtschaftsstudenten die Etikette, auf dass der Kunde sich später als König fühle. Was Knigge darüber dachte? Der Freiherr schrieb: „Sei kein Sklave der Meinungen anderer.“

## HINTERGRUND

### Seminar-Besuch dringend empfohlen

- Die International School of Management (ISM) Dortmund zählt zu den renommierten Wirtschaftshochschulen in Deutschland. Die private Fachhochschule belegte im aktuellen Ranking der Zeitschrift „Wirtschaftswoche“ den zweiten Platz.
- Seminare zur „Business-Etikette“, dem passenden

Benehmen im beruflichen Umfeld, sind seit drei Jahren fester Bestandteil im Angebot der ISM und sollen weiter angeboten werden. Das Seminar ist zwar nicht obligatorisch, der Besuch wird den Studenten allerdings empfohlen.

- Laut Organisatorin Daniela Lobin stößt das Semi-

nar auf eine „sehr positive Resonanz bei den Studenten.“ Gutes Benehmen sei nicht nur am Arbeitsplatz, sondern auch generell wichtig.

- Die TV-Moderatorin Nandine Meyden leitet den Kurs zum ersten Mal. Sie gibt regelmäßig Ratgeber-Seminare in ganz Deutschland.