

Business-Etikette: So kommen Sie erfolgreich durch den Tag

Begegnen Ihnen auch immer wieder Menschen mit schlechten Manieren? Ob in Meetings, in der Kantine oder auf dem Flur: Unabhängig von jeder Hierarchie-Ebene treffen wir auf Kollegen mit unangemessenem Benehmen. Dabei sind im beruflichen Umfeld passende Umgangsformen die Voraussetzung für ein gutes Betriebsklima und ein erfolgreiches Vorankommen. Lesen Sie hier, wie Sie mit Stil durch Ihren Berufsalltag gelangen.



Morgenstund hat Gold im Mund: Begrüßungen am Morgen

Sparen Sie nicht an den richtigen Worten

Beginnen Sie Ihren Tag, indem Sie alle Mitarbeiter und Kollegen mit einem freundlichen „Guten Morgen“ begrüßen. Ein kurz gerauntes „Morgen“ ist weder freundlich noch motivierend. Schauen Sie kurz mit einem Lächeln in die Büros Ihrer Mitarbeiter hinein. In den meisten Fällen erhalten Sie ein freundliches Lächeln zurück.

Ab 10:00 Uhr ist auch ein „Hallo Herr Wohlkling“ eine gerne genommene Begrüßung. Nennen Sie Ihr Gegenüber beim Namen, so wird Ihr Gruß persönlicher und wertschätzender.

Rennen Sie keine geschlossenen Türen ein

Eine geschlossene Bürotür darf nur nach einem Klopfzeichen und einem „Treten Sie ein!“ o. ä. geöffnet werden. Eine offene Tür soll hingegen dazu einladen, direkt einzutreten. Aber auch dann ist es höflich, wenn Sie kurz in der Tür stehen bleiben, bis Sie hereingebeten werden.

Generell gilt:

- ▶ Derjenige, der einen Raum betritt, in dem sich bereits jemand aufhält, grüßt den/die Anwesenden.
- ▶ Derjenige, der neu in eine Runde dazu kommt, grüßt diejenigen, die sich bereits eingefunden haben.

Sobald ein Gast Ihr Büro betritt, ist es richtig, aufzustehen. Diese Regel gilt für Damen gleichermaßen wie für Herren, denn im Berufsleben sind beide Geschlechter heute gleichgestellt. „Ladies first“ gilt nur noch im privaten Bereich.

Ob es bei der Begrüßung zu einem Handschlag kommt, entscheidet derjenige, der in der Hierarchie höher steht. Wenn Sie Gäste oder Kunden begrüßen, geht der Handschlag von Ihnen als Gastgeber aus.

Diese Fehler sollten Sie bei der Begrüßung vermeiden:

- ▶ Anrede mit falschem Namen
- ▶ Weglassen von akademischen Graden (Doktor, Professor)
- ▶ Fremde Menschen einfach duzen
- ▶ Fehlender Blickkontakt

Mitarbeiterlob gehört zur Kinderstube jedes Vorgesetzten

„Wer im Berufsalltag etwas leistet, der muss nicht gelobt werden, denn er wird schließlich dafür bezahlt!“ So denken und handeln immer noch viele Führungskräfte. Wenn Sie hingegen der Meinung sind, dass das Lob eines der wichtigsten Führungsinstrumente ist, so habe ich hier ein paar Formulierungshilfen für Ihren Führungsalltag. Denn Lob motiviert. Das zeigen auch Studien wie z. B. das aktuelle Edenred Ipsos Stimmungs-Barometer. Vorausgesetzt Sie meinen es ehrlich:

„Das hat mir sehr gut gefallen, wie Sie das gelöst haben.“
 „Danke für Ihre Anregung, das hatte ich noch nicht bedacht.“
 „Danke für Ihr Engagement im Rahmen des Projektes.“
 „Sie haben eine gute Arbeit gemacht, danke!“
 „Ich werde mich dafür einsetzen, dass Sie im nächsten Projekt wieder dabei sind.“
 „Ohne Ihr Wissen, hätten wir das so schnell nicht hinbekommen.“
 Das sind wenige Worte mit einer großen Wirkung bei Mitarbeitern, die es meist gewohnt sind, dass schon gelobt wird, wenn nicht kritisiert wird.



Moritz Freiherr Knigge,
Berater für Umgangsformen
und Nachfahre von Adolph
Freiherr Knigge



- ▶ Hand in der Hosentasche
 - ▶ Kaugummi kauen
 - ▶ Nichtbeachtung der Distanzzone (in unserem Breitengrad ca. 60 cm Abstand zum Gegenüber)
- Genauso verhält es sich später mit dem Mittags-Gruß „Mahlzeit!“. Dies ist lediglich eine andere Bezeichnung für Essen und keinesfalls der herzliche Wunsch, der Kollege möge „eine erholsame Pause“ verbringen. „Ich wünsche Ihnen eine gute Pause“ oder „Genießen Sie Ihr Essen“ ist hingegen ein netter Gruß zur Mittagszeit. Einen „guten Appetit“ wünscht man ebenfalls nicht mehr.

Wer zu spät kommt, den bestrafen die Meetingteilnehmer

Seien Sie pünktlich

Nichts ist ärgerlicher, als auf jemanden zu warten, der es mit der Pünktlichkeit nicht so genau nimmt. Laut einer Emnid-Umfrage legen die Deutschen großen Wert auf Pünktlichkeit. 2/3 unserer Mitbürger ärgern sich darüber, wenn sie länger als 5 Minuten auf ihre Verabredung warten müssen. Auch wenn Sie Ihre Verspätung mit dem „akademischen Viertel“ entschuldigen, werden Sie kaum auf Verständnis stoßen, wenn nur 36 Prozent der Deutschen eine solche Verspätung für hinnehmbar halten.

Wenn Sie doch zu spät kommen

Sollten Sie doch einmal zu spät kommen, so ziehen Sie die Aufmerksamkeit nicht auf sich. Nur wenn der Moderator der Runde Sie noch einmal extra willkommen heißt oder seine Rede für Sie unterbricht, können Sie ein freundliches Wort der Entschuldigung für Ihr Zuspätkommen an alle Anwesenden richten. Halten Sie sich kurz: „Entschuldi-



Online-Kurs

Personalassistent/in (IHK)

Kursstart am 19.03.2014

Sichern Sie sich Ihren Platz unter
[www.bwrmedia-akademie.de/
 personalassistentz](http://www.bwrmedia-akademie.de/personalassistentz)

Online-Kurs

Geprüfte Personal-Fachkauffrau (IHK) Geprüfter Personal-Fachkaufmann (IHK)

Kursstart am 21.03.2014

Sichern Sie sich Ihren Platz unter
[www.bwrmedia-akademie.de/
 personalfachkaufleute](http://www.bwrmedia-akademie.de/personalfachkaufleute)

Sichern Sie
 sich jetzt schon
 Ihre Weiterbildung
 in 2014.

gen Sie bitte meine Verspätung, ich stand sehr lange im Stau.“ Sobald Sie absehen können, dass Sie nicht pünktlich eintreffen werden, sollten Sie sich im Vorhinein entschuldigen. Ein kurzer Anruf oder eine SMS an denjenigen, der das Meeting einberufen hat, zeigt, dass Sie den Termin nicht auf die leichte Schulter nehmen. Nennen Sie kurz den Grund für Ihre Verspätung und lassen Sie ihn wissen, wann Sie vor Ort sein werden: „Herr Wohlkling, ich werde mich heute Mittag um ca. 15 Minuten verspäten. Herr Dr. Meyer bat mich eben, noch mit in ein Bewerbungsgespräch zu gehen.“

Kennen Sie Ihren Platz?

Begrüßen Sie alle Teilnehmer vor einer Besprechung. Bis zu 5 Personen gleicher Hierarchie-Ebene mit Handschlag, ab 5 Personen reicht ein verbaler Gruß in die Runde. Ist im Meeting Ihr Chef dabei, entscheidet er, ob es zum Handschlag kommt. Beachten Sie die Sitzordnung.

Generell gilt:

- ▶ Der Ranghöchste sucht sich im Raum seinen Sitzplatz aus.
- ▶ Alle weiteren Teilnehmer der Runde platzieren sich so, wie es der Hierarchie entspricht:
 - Neben dem Vorstandsvorsitzenden sitzt der Bereichsleiter,
 - neben dem Bereichsleiter der Abteilungsleiter etc.,
 - Gästen gebührt immer der schönste Platz im Raum, z. B. der mit dem Blick ins Grüne.

Seien Sie nicht allzeit erreichbar

Mittlerweile ist allgemein bekannt, dass Handys bei Veranstaltungen zumindest auf „lautlos“ gestellt werden. Aber auch der permanente Blick auf das Display, ob neue Anrufe oder Nachrichten eingegangen sind, ist sehr unhöflich. Nutzen Sie Pausen um Ihre Nachrichten abzuhören oder zu lesen. In Aus-

DIE AUTORIN



Tosca Freifrau von Korff ist Kommunikationsberaterin und Trainee der IHK-geprüften Fortbildung zum Knigge-Experten. Sie ist Präsidentin der Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen

nahmesituationen können Sie darauf hinweisen, dass Sie einen sehr wichtigen Anruf erwarten, der Sie eventuell zwingt, die Besprechung kurz unterbrechen zu müssen. Dann stellen Sie Ihr Handy auf Vibrationsalarm und verlassen Sie den Raum, sobald Sie angerufen werden. Das Gespräch nehmen Sie aber erst an, nachdem Sie die Tür zum Besprechungsraum leise hinter sich geschlossen haben.

Bloß nicht den Überblick verlieren: im Aufzug und auf Treppen

Aus einem ankommenden Fahrstuhl lassen Sie erst alle Personen aussteigen. Dann gewähren Sie dem oder den Ranghöchsten den Vortritt (Vorstand, Kunden, Gäste). Anschließend betreten alle anderen Wartenden den Aufzug. Wichtig: Treten Sie zügig ein, denn langes Warten ärgert alle, die schon im Fahrstuhl stehen!

Im Aufzug werden alle Mitfahrenden kurz begrüßt. In engen und kleinen Aufzügen bitten Sie denjenigen freundlich, der am Bedientableau steht, den Knopf für das von Ihnen gewünschte Stockwerk zu drücken.

Die Person, die am nächsten an der Tür steht, darf zuerst aussteigen. Die weitere Reihenfolge ergibt sich aus der Hierarchie der Mitfahrenden. Besonders wertschätzend ist es, auszusteigen und mit einer Hand die Lichtschranke zu blockieren, so dass alle anderen Personen mit dem guten Gefühl aussteigen können, dass sich die Tür nicht plötzlich wieder schließen kann!

Beim Verlassen des Aufzugs verabschieden Sie sich mit einem kurzen „Auf Wiedersehen“.

Im privaten Umfeld geht der Herr hinter der Dame die Treppe hinauf (um sie notfalls auffangen zu können), im geschäftlichen Umfeld geht stets der Gastgeber bzw. der Ranghöchste voran, unabhängig davon, ob er männlich oder weiblich ist. Abwärts geht der Herr im privaten Umfeld vor der Dame (Schutzfunktion), im geschäftlichen Umfeld zeigt der Gastgeber durch das Voranschreiten seinem Gast den Weg. ▶

TIPP: Gehen Sie als Führungskraft und Personalverantwortlicher mit gutem Beispiel voran, seien Sie insbesondere der jungen Generation ein Vorbild und bringen Sie Ihr Etikette-Wissen auf den neuesten Stand, z. B. durch eine Fortbildung zum Thema Moderne Umgangsformen.

KOMPAKT

- ⊙ Pflegen Sie im Berufsalltag gute Umgangsformen, damit das Betriebsklima stimmt und Sie als wertschätzender Chef und Kollege wahrgenommen werden.
- ⊙ Auch im Umgang mit Ihren Vorgesetzten sollten Sie die ungeschriebenen Gesetze von Hierarchie und Rangordnung kennen.
- ⊙ Zwischen Privatleben und Arbeitsalltag gibt es im Hinblick auf das weibliche Geschlecht Unterschiede, nur im privaten Bereich gilt heute noch „Ladies first“.