



Eine positive Ausstrahlung ist das eine. Doch zu einem überzeugenden Auftritt gehört auch, dass man sich in allen beruflichen Situationen gut zu benehmen weiß. Wie können Young Professionals auf dem glatten Karriereparkett ihren Auftritt souverän meistern? Von Sabine Olschner



BENCHMARK BENEHMEN



Fotolia/Andres Rodriguez/Saahkin

Ihre gute Kinderstube sollten Sie nicht nur zeigen, wenn Sie andere beeindrucken wollen. „Viel besser ist es, wenn gutes Benehmen **▶** Ihren inneren Werten entspricht und Sie es zu Ihrer Lebenseinstellung machen“, ist Carolin Lüdemann überzeugt. Als Businesscoach und Mitglied des Deutschen Knigge-Rats gibt sie Tipps, worauf es im Arbeitsalltag ankommt:



Begrüßung und Vorstellung

Ins erste Fettnäpfchen treten viele schon beim Handschlag mit einem Fremden: „Guten Tag, Frau Schmitz ist mein Name.“ Dass es eine Frau ist, die hier die Hand gibt, ist auf einen Blick ersichtlich. „Daher gibt es nur zwei Varianten, die bei der Vorstellung richtig sind: entweder nur Müller sagen oder den gesamten Namen inklusive Vornamen nennen“, so Carolin Lüdemann. Wenn mehrere Menschen anwesend sind, stellt sich die Frage nach der Reihenfolge der Begrüßung. Falsch wäre es, die Damen zuerst zu begrüßen. „In einem Unternehmen wird immer zuerst der Ranghöchste begrüßt“, so die Knigge-Expertin. Also zunächst der Chef, erst danach die Sekretärin. Wenn unklar ist, wer in der Hierarchieebene am höchsten steht, begrüßen Sie die Anwesenden der Reihe nach von links nach rechts. Ob Sie sich die Hand geben, sich zur Begrüßung nur zunicken oder sich gar gegenseitig auf die Wangen küssen, entscheidet ebenfalls der Chef.



Iris Berthe

COACHING ZONE



„SCHLECHTES BENEHMEN?“

Betrifft mich nicht. Aber schauen Sie mal bei meinen Kollegen ...“ So oder ähnlich denken viele Menschen und konzentrieren sich weiter auf ihre fachliche Qualifikation und die Präsentation für das nächste Meeting. Wann haben Sie das letzte Mal darüber nachgedacht, wie Sie einen guten ersten Eindruck bei Ihren Gesprächspartnern hinterlassen? Die besten Fachkenntnisse bringen Sie in Ihrem Job nicht weiter, wenn Sie die Spielregeln der sozialen Kompetenz im Umgang mit Kollegen und Kunden nicht kennen. Gutes Benehmen bedeutet, Achtung vor allen Menschen zu haben, nicht nur vor seinen Vorgesetzten. Es ist eine **▲ Geisteshaltung** und kommt nie aus der Mode, es muss nur den gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Gegebenheiten angepasst werden. Auch im Smartphone-Zeitalter gelten die alten

Sitzordnung

Wenn Sie in einen Raum geführt werden, wo Sie auf Ihren Ansprechpartner warten sollen, empfiehlt es sich, noch nicht Platz zu nehmen. „Denn wenn Sie einmal sitzen, ist es schwierig, die Position zu wechseln“, gibt Carolin Lüdemann zu bedenken. Zu groß ist das Risiko, dass Sie ausgerechnet den Chefplatz auswählen. In der Regel befindet dieser sich entweder am Tischende oder – bei einem rechteckigen oder ovalen Tisch – in der Mitte mit Blick zur Tür. Auch wenn der Gastgeber Sie auffordert, sich einen Platz auszusuchen, sollten Sie diese Plätze meiden, ebenso wie den Platz, bei dem Sie selbst mit dem Rücken zur Tür sitzen. „Beim Sitzen selbst kommt es auch oft zu Fehlern“, so die Erfahrung der Businesscoach. „Männer machen sich meist zu breit, Frauen zu schmal.“ Stehen mehrere Stühle in einer Reihe, sollten Sie die Armlehnen freilassen, um Ihren Nachbarn nicht einzuengen. Männer sollten ihre Beine nicht zu weit auseinanderfallen lassen oder gar die Knie so übereinander schlagen, dass sie buchstäblich in ihren Stühlen versinken. „Hände gehören immer über den Tisch – sowohl beim Essen als auch bei Besprechungen“, fügt Carolin Lüdemann hinzu. „Das zeigt, dass man nichts zu verbergen hat.“ Und zu guter Letzt gilt bei Besprechungen immer: Der letzte Keks bleibt liegen.

Geschäftssessen

Wissen Sie, wo sich auf dem Tisch Ihr Brotteller befindet? „Immer links“, erklärt die Knigge-Expertin. „Ganz oft benutzen Leute beim Essen den Teller des Sitznachbarn.“ Das Beilagenbrot wird in Stückchen abgerissen und in den Mund gesteckt. Damit es kein Malheur gibt, sollten langstielige Gläser immer am oberen Drittel des Stieles angefasst werden. Dass man zwischen den Gängen den Tisch nicht verlässt, ist selbstverständlich – ebenso wie die richtige Sitzhaltung: „Lehnen Sie sich nicht an und beugen Sie sich nicht zu weit vor“, so Carolin Lüdemann. „Zwischen Ihnen und der Sitzlehne beziehungsweise der Tischkante sollte immer eine Hand breit Platz sein.“ Grundsätzlich gilt: „Wählen Sie ein Gericht, das sich schnell essen lässt, damit Sie bald zum Thema kommen können.“ Business Themen beginnen immer erst nach dem Hauptgang. „Hier sind viele Deutsche – im Gegensatz zu ihren ausländischen Kollegen – zu ungeduldig“, so Lüdemanns Beobachtung. Werden Sie zum Essen eingeladen, stellt sich die Frage: Was können Sie bestellen, ohne zu teure oder zu günstige Gerichte zu wählen? „Sie können den Gastgeber fragen, was er empfehlen kann“, nennt die Knigge-Expertin eine Option. Oder Sie behalten von der Karte verschiedene Gerichte in unterschiedlichen Preisklassen im Gedächtnis, um dann – nachdem der Gastgeber bestellt hat – ein Gericht in ähnlicher Preiskategorie zu wählen. Ebenso bei Getränken: Der Einladende entscheidet, ob es Alkohol zum Essen gibt. Zum Abschluss sollte der Gastgeber die Rechnung nicht am Tisch begleichen – es sei denn, er hat nur einen Gast, denn diesen kann er nicht allein am Tisch sitzen lassen. In solch einem Fall sollte die Bezahlung diskret erfolgen. Ein höflicher Gast entschuldigt sich in dieser Situation mit einem Gang zum Händewaschen.

SEMINARTIPPS:

Zwischenmenschlicher Umgang: Firmenseminare vom Nachfahren des berühmten Adolph Freiherr Knigge: www.freiher-knigge.de

Dazu als Buchtipp: Moritz Freiherr Knigge, Michael Schellberg: **Eine Frage, Herr Knigge: Welche Umgangsformen brauchen wir noch?** Bastei Lübbe Verlag 2008. ISBN: 978-3404664184. 7,95 Euro

Videoseminar zu Umgang und Etikette: www.etikette-im-trend.de

Small Talk

Viele empfinden Small Talk als oberflächlich und unnötig. „Aber der kurze Austausch über vermeintliche Belanglosigkeiten dient dazu, den Gesprächspartner kennenzulernen“, betont Carolin Lüdemann. „Gute Small Talker zeigen soziale Kompetenz – sowohl gegenüber Fremden als auch gegenüber dem eigenen Chef.“ Die Knigge-Fachfrau empfiehlt, als Themen Gemeinsamkeiten zu wählen: die Anreise, die beide Gesprächspartner hinter sich haben, das Wetter, den Ort, an dem man zusammengekommen ist. Von Sport oder tagesaktuellem Geschehen rät sie hingegen ab, weil solche Themen oft emotional stark besetzt sind. „Beim guten Small Talk führt ein Thema zum anderen, ohne dass peinliche Pausen entstehen“, so Lüdemann. Wichtig ist, dass nicht nur Sie selbst Fragen stellen, sondern dem Gegenüber auch die Chance geben, Sie kennenzulernen. Antworten sollten deshalb nicht zu kurz sein (etwa „Danke, gut“), aber auch nicht zu lang. Zwei Minuten sind laut Lüdemann das Maximum eines Redebeitrags. Wann der Small Talk beendet wird und man zum eigentlichen Anlass des Treffens kommt, bestimmt wiederum der Gastgeber beziehungsweise der Ranghöhere.

Empfänge

Sind Sie zu einer Veranstaltung eingeladen, wo Sie außer dem Gastgeber niemanden kennen, stellen Sie sich nicht in eine Ecke, sondern gehen Sie offen auf andere Leute zu. „Suchen Sie sich jemanden aus, der einen sympathischen Eindruck auf Sie macht, und sprechen Sie ihn an“, rät die Knigge-Fachfrau. Die oben genannten Regeln zum Small Talk gelten auch hier. Wichtig ist, seinen Gesprächspartner nach ein paar Worten nicht einfach allein stehen zu lassen. „Verlassen Sie ihn nur, wenn sich mittlerweile eine Gruppe gebildet hat – oder nehmen Sie ihn zu Ihrem nächsten Gesprächspartner mit“, so Carolin Lüdemann. Ein guter Gastgeber stellt Sie anderen Gästen vor und nennt mögliche Gemeinsamkeiten – etwa den gleichen Beruf oder den gleichen Wohnort –, über die Sie sich zunächst austauschen können. Ob auf Empfängen oder bei Geschäftssessen, im eigenen Büro oder beim Besuch von Geschäftspartnern: „Selbstverständliches **gutes Benehmen fällt immer positiv auf**“, ist Carolin Lüdemann überzeugt. Sie rät dazu, Benimm in unverfänglichen Situationen zu üben – „dann sind Sie für den Ernstfall bestens vorbereitet“.

LESETIPPS FÜR STIL UND WELTLÄUFIGKEIT:

Sabine Kurz, Beatrice Vollrath: **Business Update. Knigge fürs Büro.** Compact 2010. ISBN: 978-3817490455. 4,95 Euro

Kai Oppel: **Business Knigge: Die besten Tipps für stilsicheres Auftreten.** Beck Juristischer Verlag 2008. ISBN: 978-3406571817. 6,80 Euro

Sabine Asgodom (Hrsg.): **Generation Erfolg. So entwickeln Sie Persönlichkeit.** Kösel Verlag September 2010. ISBN: 978-3466308798. 19,95 Euro

Plus ein Hörbuch:
Jörg von Uthmann: **Bildung für alle Lebenslagen.** audio media verlag 2007. ISBN: 978-3939606680. 19,90 Euro

Regeln des Miteinanders. Werte wie „Respekt“ und „Wertschätzung“ im Umgang mit Menschen bekommen wieder Bedeutung. Fakt ist, dass sich andere Menschen innerhalb von wenigen Sekunden einen ersten Eindruck von Ihnen verschaffen und dieser dann an entscheidenden Stellen bestimmend für Ihre Chancen sein kann. Viele Signale machen Ihr Auftreten aus: Kleidung, Wesen, Mimik, Gestik, Sprache, Duft und Haut – all das trägt zu Ihrem Auftreten bei. Es reicht im Beruf nicht aus, gut auszusehen. Aber wer einen schlechten optischen Eindruck erzeugt, kann noch so fähig sein – der Erfolg wird ausbleiben. Eine Grundausbildung für den eigenen Stil und in modernen Umgangsformen gibt Sicherheit. Dabei geht es nicht um das Erlernen altmodischer Knigge-Regeln. Sondern um den **respektvollen Umgang mit anderen** und darum, sich sicher auf allen Ebenen bewegen zu können. Eine spontane Einladung zum Abendessen bei Ihrem Chef sollte Ihnen keinen Angstschweiß auf die Stirn treiben. Wenn Sie vorbereitet sind, ist es einfach viel entspannender, sich nicht auf Messer und Gabel, sondern auf den Inhalt des Gesprächs konzentrieren zu können. Allein das sollte es Ihnen wert sein, sich mit den Regeln des guten Benehmens auseinanderzusetzen. ◀