

Brigitte Ruhleder

30 Minuten

Business-Etikette

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg
Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen
Lektorat: Sandra Klaucke
Satz: Zerosoft, Timisoara (Rumänien)
Druck und Verarbeitung: Salzland Druck, Staßfurt

© 1998 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
4., aktualisierte Auflage 2012

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autor noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

Printed in Germany

ISBN 978-3-86936-446-9

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.
- Ein Register erleichtert das Nachschlagen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Über Takt und Stil	11
Moderne Umgangsformen	11
Ist Takt erlernbar?	13
2. Sicheres und gutes Auftreten	19
Die richtige Körperhaltung	20
In allen Situationen angemessen gekleidet	22
Von Kopf bis Fuß die richtige Kleidung	24
3. So machen Sie gekonnt Konversation	31
Titel und Anrede	31
Die Begrüßung	37
Worüber reden Sie?	42
4. Stilsicher im Berufsalltag	49
Der korrekte Umgang mit Kollegen	49
Die Frau im Beruf	51
Umgang mit Telefon, Fax, Handy & Co.	53
Visitenkarten	58
5. Beruflich unterwegs	61
Reisen ins Ausland	61
Ausländer bei uns	65
Höfliches Verhalten als Verkehrsteilnehmer	68

6. Einladungen und Restaurantbesuche	75
Stilsicher im Restaurant	75
Vom Umgang mit Alkohol und Zigaretten	79
Das angemessene Trinkgeld	82
Das passende Gastgeschenk	84
Fast Reader	88
Register	94

Vorwort

Wo Menschen miteinander leben, entstehen Konflikte. Gerade auch im Berufsleben, das vielen täglich Höchstleistungen abfordert, arbeitet man eng mit anderen Menschen zusammen. Je gereizter und gestresster der Einzelne ist, desto leichter gerät er auch mit Kollegen oder Vorgesetzten in Konflikt. Auch mit den besten Vorsätzen lässt sich dies nie ganz vermeiden, doch höfliche Umgangsformen und ein gepflegter Stil bezüglich Wortwahl und Tonlage nehmen vielen Auseinandersetzungen ihre Schärfe. Mit guten Manieren geht vieles leichter, und ein Lächeln bewirkt meist mehr als die Demonstration von Stärke und Überlegenheit. Nicht der Standpunkt macht es, sondern die Art, wie man ihn vertritt. Natürlich sollten Sie eine eigene Meinung haben und auch vertreten, doch es kommt auf das Wie an. Mit Freundlichkeit und Höflichkeit kommt man weiter. Schon der große Philosoph Schopenhauer meinte: „Höflichkeit ist wie ein Luftkissen: Es mag wohl nichts drin sein, aber sie mildert die Stöße des Lebens.“

Konkrete Empfehlungen für das Berufsleben

Dieser Ratgeber vermittelt Ihnen die aktuellen Empfehlungen für korrektes Benehmen und berücksichtigt dabei besonders die Situation der Berufstätigen: Wie geht man korrekt mit dem Handy um? Wie verhält man sich auf Geschäftsreisen? Ist man als Frau im Beruf dennoch Dame mit gewissen Vorrechten vor männlichen Kollegen oder

gilt hier – unabhängig vom Geschlecht – die hierarchische Reihenfolge? Wie reagiert man auf Klatsch im Büro? In sechs Kapiteln erfahren Sie alles über korrekte Umgangsformen im Beruf – von der richtigen Kleidung über die korrekte Begrüßung bis zum adäquaten Verhalten auf Geschäftsreisen und beim Businesslunch.

Ein Gefühl für Stil entwickeln ...

Über diese konkreten Benimmregeln hinaus leistet das Buch noch mehr: Es vermittelt ein Gefühl für Takt und Stil. Herzlichkeit, Freundlichkeit und Feingefühl im Umgang mit anderen sind die Eckwerte für gutes Benehmen. Leben wir diese wirklich, verzeiht man uns den Griff zum falschen Besteck eher. Gute Manieren haben immer und überall zwei Voraussetzungen: wir müssen den eigenen Egoismus überwinden und uns in Rücksichtnahme und in der Achtung unserer Mitmenschen üben. Schon Friedrich Schiller hatte gefordert: „Das erste Gesetz des guten Tones: Schone fremde Freiheit. Das zweite: Zeige selbst Freiheit.“

... der zur Persönlichkeit passt

Das, was wir als gutes Benehmen annehmen, sollte auch wirklich zu unserem Wesen gehören, sonst wirkt es aufgesetzt und peinlich. Übertrieben devote Manieren sind nicht mehr zeitgemäß. Natürlichkeit und situationsgerechtes Verhalten verschaffen uns Sympathien. Betrachten Sie Benimmregeln daher als Eckwerte, die den Umgang von Menschen miteinander regeln. Haben

Sie in einer konkreten Situation das Gefühl, aus einem bestimmten Grund abweichend handeln zu wollen, können Sie ruhig Ihrer Intuition folgen. Wer die Benimmregeln kennt, kann sie hin und wieder auch ein wenig lockerer handhaben! Wer dagegen nicht weiß, wie man sich korrekt verhält, muss sich an einzelnen Vorschriften festhalten.

Warum wir Regeln brauchen

Ihre Daseinsberechtigung haben höfliche Manieren immer. Wer sich über sie hinwegsetzt, bezahlt nicht selten mit Einsamkeit und Isolation. In fast allen Kulturen werden Verstöße gegen die Regeln des Umgangs stärker bestraft als solche gegen Gesetze. Wer sich bewusst über sämtliche Gebote hinwegsetzt, wird fast immer ausgegrenzt. Wer jedoch auf andere zugehen kann, wer Herzlichkeit und eine positive Grundeinstellung besitzt, echtes Interesse am anderen zeigt und sich in Toleranz übt, dem steht die Welt offen.

Gehen wir doch nicht immer davon aus, dass unsere Ansicht die einzig richtige ist. Jeder hat seine eigene Wahrheit, wir alle urteilen nach verschiedenen Erfahrungswerten und sind durch Kindheit, Jugend und sozialen Hintergrund unterschiedlich geprägt. Bleiben wir offen für neue Eindrücke und Ansichten, und bemühen wir uns, die Gründe zu hinterfragen, die den anderen zu seinem Handeln veranlassen. Das hält jung, sorgt für geistige Frische und Lebensfreude.

Regeln für ein Miteinander

Wir kommen um die Erkenntnis nicht herum, dass es auf unserer Erde ständig enger wird. Die Nischen für Einzelgänger und Originale werden rarer, und die Konflikte häufen sich. Wir sind mehr und mehr aufeinander angewiesen, denn im Zeitalter der Technik regieren in fast allen Bereichen unseres Lebens die Spezialisten. Wir haben nicht die Wahl, auf die Hilfe und Unterstützung anderer einfach zu verzichten und so zu leben, wie es uns gefällt. Damit das Miteinander einigermaßen funktionieren kann, brauchen wir Verhaltensregeln, die uns auch die Wünsche und Erwartungen der anderen berücksichtigen lassen.

Nicht auf Kosten anderer leben

Jeden Tag haben wir Probleme zu bewältigen, beruflich wie auch privat. Wir sollten sie nicht noch unnötig durch schlechte Umgangsformen verschärfen. Frei möchten wir sein und leben, wie es uns gefällt. Doch die Freiheit, die auch anderen zusteht, dürfen wir darüber nicht vergessen! Deshalb sollten wir uns stets so verhalten, dass andere sich durch uns nicht brüskiert, gestört oder belästigt fühlen. Ein höflicher Mensch fällt nirgendwo unangenehm auf!

Kontaktadresse:

Management Institut Ruhleder

Bismarckstraße 64

38667 Bad Harzburg

Tel.:05322/9672-0 Fax:05322/2047



30 MINUTEN

**Kennen Sie die drei Grundregeln
des guten Benehmens?**

Seite 12

**Wissen Sie genau, was man unter
Taktgefühl versteht?**

Seite 13

**Was machen Sie, wenn Sie sich
daneben benommen haben?**

Seite 14

1. Über Takt und Stil

Was verstehen wir unter „Stil“? Was gilt als guter, was als schlechter Stil? Wir dürfen nicht davon ausgehen, dass die in unserer Kindheit erworbenen Umgangsformen ein Leben lang Gültigkeit haben. Die Sitten ändern sich – heute, in unserer schnellebigen Zeit, sehr viel rascher noch als früher. Die Frage ist also, was ist zeitgemäß? Welche Regeln und Vorschriften können wir getrost vergessen, und welche sind neu hinzugekommen?

1.1 Moderne Umgangsformen

Gute Umgangsformen zu haben bedeutet gewiss nicht, sinnentleerte Regeln und strenge Vorschriften aneinanderzureihen. Wir haben heute, im Gegensatz zu den Zeiten des alten Freiherrn von Knigge (1751–1796), die Qual der Wahl und die Freiheit der Entscheidung. Zu seiner Zeit waren die einzelnen Schichten der Gesellschaft streng voneinander getrennt. Jede Schicht hatte ihre eigenen Regeln, ja sogar Bekleidungsvor-

schriften. Doch vieles von dem, was unser Ahnherr des guten Tons in seinem Werk „Über den Umgang mit Menschen“ (1788) geschrieben hat, gilt bis heute. So war er beispielsweise der Ansicht: „Das Geheimnis des guten Benehmens besteht darin, sich geltend zu machen, ohne andere unerlaubt zurückzudrängen.“ Wie schön wäre es, wenn alle dies immer beherzigen würden!

Wertschätzung entgegenbringen

Höfliches Benehmen signalisiert meinem Mitmenschen: Ich achte und respektiere dich. Außerdem zeige ich dir, wie ich selbst gern behandelt werden möchte. Hätten wir keine Umgangsformen, so würde stets das Recht des Stärkeren gelten. Freiheit ohne Grenzen geht immer auf Kosten der Freiheit der anderen. Wirklich höfliche, souveräne, gebildete Menschen behandeln alle gleichermaßen freundlich. Alle, ohne Ausnahme – niemand ist Mensch zweiter Klasse!

Sich gegenseitig achten

Höflichkeit und Freundlichkeit, Zurückhaltung und echtes Interesse am Gesprächspartner, gepaart mit der Gabe des aktiven Zuhörens, sind die wichtigsten Eigenschaften, damit sich andere in unserer Gesellschaft wohlfühlen. Der vielzitierte Grundsatz des guten Benehmens sollte immer noch Gültigkeit haben:

- Ich denke von dir, wie ich wünsche, dass du von mir denkst.

- Ich spreche von dir, wie ich wünsche, dass du von mir sprichst.
- Ich handle dir gegenüber so, wie ich wünsche, dass du es mir gegenüber tust.

Es ist schön, die Regeln der Etikette zu kennen, doch viel wichtiger sind Herzlichkeit, Taktgefühl und Einfühlungsvermögen. Schlechtes Benehmen kann man durchaus auch bei Menschen antreffen, die großen Wert auf die Einhaltung der Benimmregeln legen.



1.2 Ist Takt erlernbar?

Es heißt, Takt sei der Verstand des Herzens. Taktgefühl ist sicher das wichtigste Element guten Benehmens – viel wichtiger als der Griff zum richtigen Glas oder der perfekte Gebrauch der Hummerzange! Schulen Sie Ihre Sensibilität, und versuchen Sie stets, sich in die Lage des anderen einzufühlen. Nehmen Sie Ihren Mitmenschen wichtig, und holen Sie ihn da ab, wo er steht. Überfordern Sie andere nicht durch die selbstgefällige Darstellung Ihrer Talente und Ihres enormen Fachwissens. Wer Herzenstakt sein Eigen nennt, stellt weder sich selbst noch seinen Besitz prahlerisch zur Schau. Der Begriff „Takt“ kommt nicht umsonst aus der Musik: Takt bedeutet, sich auf andere einzustimmen und Schwingungen wahrzunehmen. Ein taktvoller Mensch

ist immer ein scharfer Beobachter, der genau registriert, wenn sein Gegenüber betroffen reagiert, auch ohne dass ein einziges Wort gesprochen wurde.

Wenn man sich falsch benommen hat

Was tun wir nun, wenn wir in das berühmte Fettnäpfchen getreten sind? Zunächst einmal: Wir alle sind Menschen mit Fehlern und Schwächen. So wie wir Toleranz unseren Mitmenschen gegenüber üben, so tun's die anderen hoffentlich auch uns gegenüber. Möchten wir denn wirklich perfekt sein? Kleine Unebenheiten machen uns menschlich und unverwechselbar. Mit einem seelenlosen Roboter möchte sicher niemand Kontakt haben. Haben Sie einen kleineren Fehler gemacht, sollten Sie diesen so gut wie möglich überspielen. Lächeln Sie vor allem, denn das entspannt die Atmosphäre. Wenn Sie Humor haben und auch einmal über sich selbst lachen können, ist alles gleich nur noch halb so schlimm!

Sich entschuldigen

Haben Sie sich wirklich unhöflich verhalten, sollten Sie sich auf jeden Fall freundlich und ohne das Gefühl, sich etwas zu vergeben, entschuldigen. Stehen Sie ein für Versprechen, die Sie nicht gehalten haben, und geben Sie Ihren Fehler zu – ein Verhalten, das vielen anscheinend schwerfällt. Haben Sie das Eigentum anderer beschädigt, so bringen Sie zum Ausdruck, dass es Ihnen leid tut, und bieten Schadenersatz an. Langatmige und

wortreiche Entschuldigungen sind oft fehl am Platz, sie geben dem Missgeschick meist einen unnötig hohen Stellenwert.

Taktgefühl bedeutet, sich in seine Mitmenschen einzufühlen und das eigene Verhalten auf sein Gegenüber und die Situation abzustimmen.



Mit Klatsch umgehen

Mut und Standhaftigkeit sind ganz besonders gefragt, wenn Sie Zeuge von böswilligem Gerede und Ehrabschneidereien werden. Sagen Sie klar und deutlich Ihre Meinung, am besten – wie stets, wenn Sie Kritik anbringen möchten – in Form einer Ich-Botschaft: „Kollege Schiller ist heute nicht im Büro. Ich habe kein gutes Gefühl dabei, über ihn zu reden, wenn er nicht da ist.“ In einem solchen Fall des Lästerns über Abwesende sind Stillschweigen und Zurückhaltung keineswegs angebracht. Fassen Sie Mut und sagen Sie klar und deutlich, was Sie von solchem Benehmen halten. Auch wenn es niemand zugibt, wird Ihnen das die Hochachtung aller Kollegen einbringen.

Ansonsten kommentieren Sie unangemessenes Verhalten Ihrer Mitmenschen in keiner Form. Lenken Sie von einem peinlichen Vorfall ab, wechseln Sie das Thema, oder überhören Sie geschickt. Vielleicht können Sie das Gesagte bewusst missverstehen, um ihm so die Schärfe zu nehmen?

Unhöflichkeit ignorieren

Natürlich gibt es unangenehme Zeitgenossen, die sich über alle Maßen rüpelhaft verhalten. Im privaten Bereich lösen wir dies auf einfache Weise: Wir müssen nicht mit jedem Umgang pflegen. Im Berufsleben haben wir es schwerer; hohe Ansprüche an die Kinderstube unserer Mitmenschen können wir hier nicht immer stellen. Doch alles hat seine Grenzen: Einen ausgesprochen unverschämten, beleidigenden Menschen ignore ich, soweit es möglich ist. Es ändert sicher nichts, wenn ich mich in einen Streit verwickeln lasse. Es kostet nur meine Energie, meine Zeit und meine Nerven. Selbstbewusst Blickkontakt aufnehmen, schweigen oder gehen ist meist sehr viel wirkungsvoller! Oft hilft es auch, den Rüpel betont höflich zu behandeln – vielleicht wird ihm sein eigenes Benehmen so eher bewusst?

In unserer schnellebigen, internationalen Gesellschaft kann man keine festen, langfristigen Benimmregeln aufstellen.



- *Setzen Sie stattdessen Ihr Taktgefühl ein, um auf die individuelle Situation einzugehen.*
- *Oberster Grundsatz: Achten und respektieren Sie Ihre Mitmenschen!*