

TASCHEN GUIDE

Einfach! Praktisch!



A. Quittschau / Ch. Tabernig

Business-Knigge

Die 100 wichtigsten Benimmregeln



Haufe...

Inhalt

Der erste Eindruck, Begrüßung und Anrede	5
■ Der erste Eindruck zählt	6
■ Angemessen begrüßen	9
■ Sich und andere vorstellen	15
■ Die richtige Anrede	19
Business-Dresscode	27
■ Von Düften und Farben	28
■ Kleidung zwischen Trend und Stil	33
■ Flecken und andere Missgeschicke	54
Umgangsformen im Geschäftsleben	57
■ Wie der Körper spricht	58
■ Das richtige Verhalten bei Begegnungen	62
■ Ungeschriebene Gesetze am Arbeitsplatz	69
■ Im Job unterwegs	73
Kommunikation mit Geschäftspartnern	81
■ Small Talk – wichtiger als viele glauben	82
■ Am Telefon höflich und souverän	93
■ Schriftliche Korrespondenz – stilvoll und zeitgemäß	104
■ Online – auch hier ist Stil gefragt	128

Das Business-Parkett	139
■ Meetings	140
■ Auf Messen	150
Geschäftspartner zu festlichen Anlässen einladen	155
■ Die Einladung	156
■ Das Geschäftsessen vorbereiten	165
■ Der Ablauf eines Restaurantbesuchs	170
Esskultur und Tischsitten	189
■ Gedeck, Besteck & Co.	190
■ Die Speisen	202
■ Richtiges Verhalten bei Tisch	213
■ Glossar	222
■ Literaturverzeichnis	251
■ Stichwortverzeichnis	252

Der erste Eindruck, Begrüßung und Anrede

Wer kennt ihn nicht, den Spruch: „Es gibt keine zweite Chance für einen guten ersten Eindruck“. Tatsächlich kann der erste Eindruck ausschlaggebend für weitere Verhandlungen sein. In diesem Kapitel lesen Sie

- welche Signale den berühmten ersten Eindruck prägen (S. 7) und
- wie Sie durch richtiges Verhalten bei Begrüßung (S. 9), Vorstellung (S. 15) und Anrede (S. 19) punkten.

Der erste Eindruck zählt

Beispiel



Ein Bekannter von uns, Inhaber eines Handwerksbetriebes, betrat im Blaumann bekleidet ein exklusives Autohaus. Er wurde von der Informationsmitarbeiterin kritisch gemustert und der Kollege vom Verkauf war auch nicht viel freundlicher. Schade nur, dass nicht auf seiner Stirn stand, wie vermögend und kaufbereit der Kunde war. Er suchte sich nach der schlechten Betreuung ein anderes Geschäft aus, um seinen Traumwagen zu kaufen. Der erste Eindruck ist eben zum Großteil visuell geprägt.

Eine Studie in den USA hat im Jahr 2005 unter dem Decknamen „Speed-Dating“ herausgefunden, dass der erste Eindruck bei Menschen, die sich zum ersten Mal begegnen, im Durchschnitt schon nach drei Sekunden erfolgt. Fremde Männer und Frauen wurden an einem Tisch mit einem Signalgeber für drei Minuten gegenübergestellt. Sie sollten sich nach dem Gespräch entscheiden, ob Sie mit der Person ein zweites Mal sprechen wollten, um sie näher kennen zu lernen. Im Durchschnitt wurde der Signalknopf bereits nach drei Sekunden gedrückt.

Diese Vorgänge werden durch das limbische System gesteuert, unser so genanntes Reptilienhirn. Schon die Urmenschen mussten schnell einschätzen, ob derjenige, der ihnen entgegenkam, Freund oder Feind war. Damals wie heute gilt die Regel: Je ähnlicher uns jemand ist, desto weniger Unsicherheiten empfinden wir dieser Person gegenüber. Wir sind also nichts anderes als Neandertaler in Nadelstreifen-Anzügen. Wir ziehen uns bewusst ähnliche Kleidung an. Denn je mehr äußere Merkmale übereinstimmen, desto größer die Sympa-

thie des Gegenübers. Passen wir uns also unserem Gegenüber an, erhöht sich die Chance, dass wir schneller als Freund erkannt werden. Ob dieser erste Eindruck dann tatsächlich stimmt, erweist sich natürlich erst im nächsten Schritt.

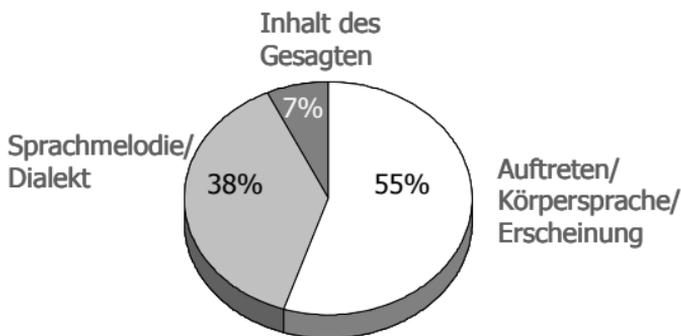
Die Signale des ersten Eindrucks unterscheiden sich in zwei Kategorien: die bewussten und die unbewussten Signale. Und da fängt gleich die erste Schwierigkeit an. Die bewussten Signale kann nämlich nur der verändern, der seine eigenen Defizite kennt. Leider erhalten wir bei den Themen Umgangsformen und erster Eindruck nur selten ein ehrliches Feedback. Vielleicht geben uns Partner, Geschwister oder Eltern ab und zu einen Hinweis, aber im normalen Berufsleben kommt dies selten vor.

Die bewussten Signale

Zu den so genannten bewussten veränderbaren Signalen zählt, wie schon erwähnt, Ihre Erscheinung. Hierzu gehören Kleidung, Frisur, Farben und Accessoires. Des Weiteren ist Ihr ganzes Wesen ein Signal, das Sie natürlich auch beeinflussen können. Damit sind vor allem Ihre Mimik, Ihre Gesichtszüge aber auch Ihre Körperhaltung gemeint. Sind Sie ein fröhlicher Mensch oder eher zurückhaltend? Sollten Sie vielleicht mehr aus sich herausgehen oder sich lieber mal zurückhalten? All dies können Sie bewusst trainieren. Ein weiteres veränderbares Element des ersten Eindrucks ist die Sprache. Ihrem Gegenüber fällt die Art und Weise auf, wie Sie ihn grüßen und Ihren Namen nennen. Vorhandene Akzente oder Dialekte klingen an und man nimmt wahr, ob Sie eine laute oder leise,

schnelle oder langsame Aussprache haben. Sprache und Stimme sind veränderbar und trainierbar, beispielsweise durch Rhetorikkurse oder Stimmbildungstrainings.

Dr. Albert Mehrabian, Professor an der UCLA (University of California, in Los Angeles), hat in einer Studie folgende Verteilung der Bestandteile des ersten Eindrucks zusammengefasst:



Die äußere Erscheinung spielt bei den bewussten Signalen eine extrem wichtige Rolle, sie ist nicht zu unterschätzen. Die Wortwahl und Melodie ist das nächste, was beim ersten Eindruck ins Gewicht fällt. Und am wenigsten beachten wir das, was jemand in den ersten Sekunden sagt.

Die unbewussten Signale

Neben Kleidung, Körpersprache und Stimme spielt auch der Duft eine unbewusste Rolle für den ersten Eindruck. „Den kann ich nicht riechen“ – an dieser Redewendung ist viel Wahres. Hat unser Gesprächspartner zu viel und zu starkes Parfum aufgetragen oder verströmt er einen unangenehmen

Körpergeruch, so sind das negative Einrückte, die sich bei uns festsetzen. Die chemische Reaktion auf Parfums ist bei jedem Menschen unterschiedlich – egal, ob er größere oder geringere Mengen Duftwasser verwendet. Und am Ende des Tages kommt der körpereigene Geruch meist wieder zum Vorschein. Deshalb gehört der Duft zu den unbewussten Kriterien des ersten Eindrucks. Ihm haben wir uns im Kapitel Business Dresscode (ab Seite 28) ausführlich gewidmet.

Das letzte Element, das den ersten Eindruck prägt, ist die Haut. Wenn Sie vor Aufregung feuchte oder kalte Hände bekommen, ist das nur schwer beeinflussbar. Dieser Vorgang spielt sich unbewusst ab und ist kaum zu kontrollieren. Dennoch müssen Sie sich Ihrem Gegenüber nicht so ausliefern. Feuchte Hände können Sie vor dem Handschlag am Hosenbein „trocknen“ und kalte Hände warm reiben. Oder bleiben diese Phänomene bei Ihnen aus? Umso besser! Dann können Sie Ihr Gegenüber unbefangen begrüßen.

Regel Nr. 1:

Bedenken Sie: Ihre gesamte Erscheinung prägt den ersten Eindruck, den Sie auf Ihr Gegenüber machen. Dazu zählen Kleidung, Körpersprache, Stimme, Duft und sogar die Beschaffenheit Ihrer Haut.

Angemessen begrüßen

Jeder Kontakt beginnt mit einer Begrüßung. Dies mag noch als leichteste Übung erscheinen. Doch gerade im Geschäftsleben lauern dabei einige Tücken. Hat man sich begrüßt und vorgestellt, stellt sich die Frage nach der korrekten Anrede.

Stichwortverzeichnis

- 20-nach-4-Position
- 20-nach-7-Position
- Abkürzungen auf Einladungen 159
- Absagen 115
- Accessoires 40, 50
- Adelstitel 20
- akademische Grade 21
- Anhänge 134
- Anrede, Brief 105
- Anrede, mündlich 19
- Anschrift 105
- Anschriftzeilen, E-Mail 131
- Anstoßen 195
- Antwortkarte 161
- Anzug 42
- Anzugfarben 31
- Aperitif 179
- Aufstehen 14
- Austern 206
- Auto 75
- bcc 132
- Besteck 196
- Bestellen 176
- Betreff, E-Mail 131
- Bier 185
- Blazer 34
- Blumen 162
- Brot 203
- Buffet 187
- Businessfarben 30
- Casual Friday 47
- cc 132
- Clean Desk Policy 72
- Digestif 185
- DIN 5008 105
- Distanzzonen 58
- Doppelnamen 22
- Dresscodes auf Einladungen 157
- Duzen 23
- Einstecktuch 53
- Emoticons 130
- Feedback 69
- Fingerfood 212
- Fischbesteck 199
- Flecken 54
- Floskeln 16
- Flugzeug 77
- Frühstück 211
- Gäste im Büro 141
- Gastgeber
 - Aufgaben 163, 176
 - Frau als 172
- Gastgeschenke 161
- Geburtstag 119
- Gedeck 192
- Geflügel 207
- Gegenvorstellung 17
- Geldbörse 51
- Geschäftsessen 165
- Gesprächspartner finden 83
- Gläser 194
- Gourmetlöffel
- Gräten 214
- Gruppe 17
- Händedruck 11
- Handy-Etikette 103

- Hemden 43
Hummer 207
- Kaffee 219
Käse 208
Kaviar 208
Killerphrasen 95
Knöpferegeln 36
Komplimente 70
Kondolenzbriefe 123
Körpergeräusche 64
Körpergeruch 29
Körperhaltung 59
Krabben 208
Krawatten 43
Krebse 209
- Mahnungen 117
Manschettenknöpfe 53
Mantel 66
Meetingraum 143
Messe-Fauxpas 151
Mimik 59
Mobiltelefon 51, 144
Muscheln 209
- Namen 19
Netikette 129
Nylons 39
- Pastete 210
PS 114
- Rauchen 219
Rechnung, Restaurant 176, 216
Reden bei Tisch 186
Restaurant 170
Rocklänge 37
- Sakko 34, 146
- Salat 205
Schuhe 39, 47
Selbstvorstellung 15
Serviette 190
Signale 7
Signatur 134
Sitzordnung 166
Small Talk im Ausland 91
Small-Talk-Themen 85
Socken 48
Spaghetti 210
Spargel 210
Suppentassen und -teller 204
- Tabuthemen 87
Tasche 52
Tatoos 50
Telefonmeldung 98
Tischanordnung 168
Treppen 63
Trinkgeld 216
Türen aufhalten 62
- Unpünktlichkeit 67
Unterschrift 113
- vertrauliche Daten 74
Visitenkarten 147
- Weihnachts- und Neujahrsgrüße 120
Wein 181
- Zahnstocher 215
Zitrone 210
Zusagen 116