

**Eva Ruppert**



# **Ihr starker Auftritt**

**Knigge heute – individuell und überzeugend**

**So schaffen Sie die Basis für Ihren geschäftlichen und persönlichen Erfolg**



**BusinessVillage**  
Update your Knowledge!

<b>Über die Autorin .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Einführung: Wertschätzendes Verhalten – wichtiger als jedes Zeugnis .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Die Top Ten der täglichen Umgangskatastrophen .....</b>	<b>17</b>
<b>3. Etikette versus Protokoll .....</b>	<b>21</b>
Die klassische Anwendung der Umgangsformen .....	22
Mann und Frau im Business .....	25
<b>4. Der erste Eindruck zählt! .....</b>	<b>29</b>
Grundlegende Phänomene von Wahrnehmung und Wirkung .....	30
<b>5. Der gelungene Einstieg .....</b>	<b>37</b>
Check-up .....	38
Warm-up – Die richtige innere Einstellung .....	41
<b>6. Zum Auftakt: Repräsentation und Begrüßung .....</b>	<b>49</b>
Der Umgang mit der Zeit .....	51
Empfang von Gästen .....	57
Formen des Grüßens.....	62
Formen des Vorstellens.....	68
Anredeformen .....	79
Handschlag.....	90
Kussrituale .....	95
Die Visitenkarte.....	98
Smalltalk – Die kleine Plauderei .....	102
Begleiten von Besuchern.....	108
<b>7. Im Gespräch – Immer den richtigen Ton treffen .....</b>	<b>113</b>
Individualdistanz .....	114
Platzieren.....	117
Verständlich miteinander reden – Eine tägliche Herausforderung .....	123

Der Verhandlungsstil – Auch eine Frage des Umgangs .....	124
Kommunikation mit ausländischen Gästen.....	126
Kommunikation mit älteren Herrschaften.....	127
Kommunikation mit Jugendlichen .....	128
<b>8. Oft vernachlässigt: Auch der letzte Eindruck zählt .....</b>	<b>131</b>
<b>9. In der Öffentlichkeit .....</b>	<b>137</b>
Mit Stil durch die Erkältungszeit.....	138
Ablegen des Mantels .....	142
Siezen und Duzen .....	143
Danksagen.....	146
Platz nehmen.....	148
<b>10. Stolperfälle Businesslunch .....</b>	<b>151</b>
In der Garderobe .....	152
Im Restaurant .....	152
Bei Tisch .....	153
<b>11. Auf Reisen .....</b>	<b>157</b>
Im PKW .....	158
Im Zug .....	159
Im Flugzeug .....	160
Im Hotel .....	161
<b>12. Kleider machen Leute – Das passende Outfit .....</b>	<b>163</b>
Garderoben-Standards .....	164
Die 19 Gebote zur repräsentativen Garderobe .....	172
<b>13. Starten Sie durch mit einem starken Auftritt! .....</b>	<b>175</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>177</b>
Auflösung der Übungen.....	178
Weiterführende Literatur und Quellen.....	187

**3.**

## **Etikette versus Protokoll**



## Die klassische Anwendung der Umgangsformen

### Verhaltensvorgaben

*„Ladies first.“*

*„Der Herr hilft der Dame in den Mantel.“*

*„Man wünscht nicht mehr Gesundheit.“*

*„Der Mitarbeiter grüßt den Vorgesetzten.“*

Haben Sie solche oder ähnliche Verhaltensvorgaben auch schon allzu oft gehört oder gelesen? Und wenn Sie nachfragten, warum dies so sei, haben Sie immer die selbe unbefriedigende Antwort erhalten? *„Das ist eben Etikette.“*

Genau hier setze ich gerne an. Ziel ist, gute Umgangsformen über die im anonymen *„Council of Etiquette“* vorgegebenen Regeln hinaus transparent zu machen, sie auf ihre Gültigkeit hin zu prüfen und wenn nötig situativ zu entscheiden, ob die eine oder andere Regel nicht doch einer individuellen Auslegung bedarf.

Wir finden in Deutschland zwei unterschiedliche Verhaltensnormen, die den heutigen politischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen angepasst sind. Zum einen die Etikette, die unser Verhalten bei gesellschaftlichen Anlässen beeinflusst, zum anderen das Protokoll, das unser Verhalten bei geschäftlichen Anlässen regelt.

Beide Verhaltensregeln werden in diesem Buch behandelt, um zu veranschaulichen, dass und warum es einen Unterschied gibt zwischen Damen und Herren im gesellschaftlichen Leben und warum es keine Unterscheidung nach Geschlechtern im Geschäftsleben geben darf. Überall da, wo Regeln nicht bis ins kleinste Detail vorgegeben sind, werde ich einen Handlungsrahmen aufzeigen. Wenn in Einzelfällen situative, bestimmte Verhaltensweisen notwendig werden, gebe ich dazu konkrete Hinweise.

## **Etikette**

Unsere heutigen gesellschaftlichen Verhaltensregeln gehen größtenteils auf höfische Regeln aus dem 17. Jahrhundert zurück. Sonnenkönig Louis XIV war maßgeblich daran beteiligt. Sein gewaltiger Hofstaat umfasste zeitweise bis zu 15.000 Adlige. Durch die Vielzahl der Höflinge kam es immer wieder zu Verwechslungen. Um dem vorzubeugen, heftete man den Mitgliedern des Hofstaates einen Zettel an die Kleidung, auf denen ihr Rang verzeichnet war. Diese Zettel, im französischen „*Etiquette*“; sind der Ursprung des Begriffs, der noch heute für unser Verhalten im gesellschaftlichen Leben steht.

## **Hierarchie bei gesellschaftlichen Anlässen**

- Die Dame ist ranghöher als der Herr.
- Die ältere Dame ist ranghöher als die jüngere Dame.
- Der ältere Herr ist ranghöher als der jüngere Herr.
- Der wesentlich ältere Herr ist ranghöher als die jüngere Dame.

Bei gesellschaftlichem Anlass spielen Geschlecht und Alter die entscheidenden Rollen. Wobei das Alter auch heute noch grundsätzliches Kriterium ist, um zuvorkommend behandelt zu werden, während die Vorzüge aufgrund des Geschlechts allein auf gegenseitiger Freiwilligkeit basieren können.

## **Begründung 1:**

Damen bei Hofe trugen unnatürlich eng geschnürte Corsagen, die zwar für eine optisch einwandfreie Taille sorgten, ihnen aber auch die Luft zum Atmen nahmen. Dies versetzte sie regelmäßig in Ohnmacht. In diesem Zustand der Schwäche stand ihnen der Kavalier unterstützend zur Seite.

## **Begründung 2:**

Damen bei Hofe trugen Kleider von enormem Ausmaß und waren so nicht in der Lage, alltägliche Dinge, wie zum Beispiel das Öffnen einer Tür, das Platznehmen bei Tisch, selbst durchzuführen. Bedienstete oder der Kavalier an ihrer Seite waren ihr behilflich.

Da die Damen dieser Zeit, außer dem Recht hofiert zu werden, wenig gesellschaftliche Rechte hatten, ist es verständlich, dass sie diese Privilegien genossen.

Aufgrund des gesellschaftlichen und textilen Fortschritts ist es allerdings nachvollziehbar, dass einige der damals durchaus sinnvollen Verhaltensregeln heute nicht mehr als zwingend notwendig angesehen werden können. Zum Beispiel trägt die Dame heute selbst zu hohen gesellschaftlichen Anlässen wesentlich funktionellere Kleidung und ist in ihrer Handlungsfreiheit nicht mehr eingeschränkt, darüber hinaus hat die moderne Frau die gleichen gesellschaftlichen Rechte wie der Mann.

Ein Umdenken bei beiden Geschlechtern ist längst überfällig. Es ranken sich schon zu viele Mythen um die Etikette. Akzeptieren Sie den Siegeszug des gesunden Menschenverstandes gepaart mit dem ehrlichen Wunsch nach einem rücksichtsvollen und sympathischen Miteinander.

### **Protokoll**

Das vom Bundesministerium des Inneren verfasste Protokoll bildet die Gesamtheit ordnender zeremonieller Regeln und Aktivitäten bei offiziellen und repräsentativen Anlässen. Protokollarisches Handeln schafft die entsprechende Atmosphäre für Gespräche und Verhandlungen. Es umfasst die Anwendung bestimmter Umgangsformen, die dazu dienen, den Umgang untereinander zu erleichtern. Solche protokollarischen Aufgaben kommen neben Staatsempfängen auch im Geschäftsalltag vor. Sie reichen von repräsentativen Auftritten über die richtige Anrede von Geschäftspartnern und ihre Platzierung bis hin zu Einzelfragen des angemessenen Umgangs.

### **Hierarchie im Geschäftsleben**

- Der Vorgesetzte ist ranghöher als der Mitarbeiter.
- Der Dienstältere ist ranghöher als der Dienstjüngere.
- Der externe Geschäftspartner ist ranghöher als jeder interne Mitarbeiter.

Im Geschäftsleben entscheidet intern in erster Linie die Hierarchie und im Kontakt mit externen Geschäftspartnern die Rolle des Gastes beziehungsweise Gastgebers darüber, wer wen begrüßt, die Hand reicht, den Vortritt lässt usw.

Generell kann davon ausgegangen werden, dass Frauen im Berufsleben ihre etikettebedingten Vorrechte als Dame aufgegeben haben. Moderne Frauen verzichten auf bevorzugte Behandlung, die lediglich vom Geschlecht her abgeleitet wird.

**Fallbeispiel 1:** *Sie erwarten eine Delegation von Geschäftsleuten in Ihrem Haus. Die Gruppe besteht aus fünf Ihnen bekannten Personen: ein Projektleiter mit drei männlichen Mitarbeitern und einer weiblichen Mitarbeiterin.*

#### Handlungsempfehlung

Treten Sie an die Gruppe heran und grüßen Sie freundlich in die Runde. Danach wenden Sie sich konkret dem Projektleiter zu, begrüßen ihn noch einmal formell und grüßen dann im Uhrzeigersinn seine Mitarbeiter.

## Mann und Frau im Business

Meine Erfahrung mit dem Thema „*gleichberechtigtes Verhalten im Geschäftsleben*“ ist, dass sich beide Geschlechter der veränderten Werte durchaus bewusst sind, jedoch Unsicherheit darüber besteht, wie es sich im allgemeinen Verhaltenskodex konkret niederschlägt. Sicherlich kostet es Zeit, bis sich jahrhundertealte Rollenbilder in den Köpfen ändern, aber ein gepflegtes und entspanntes Miteinander kann nur entstehen, wenn sich unser Verhalten an modernen Werten orientiert und sich nicht an höfischen Vorschriften festklammert.

Die klassischen Ansichten von Etikette beruhen auf einem Frauenbild, das mit der heutigen Wirklichkeit wenig gemeinsam hat. Dennoch sind sie immer noch in den Köpfen vieler Menschen vorhanden und prägen deren Verhalten. Damit entsteht reichlich Potenzial für



schwierige Situationen. Denn wonach sollen wir uns richten? Sollen wir die klassische Etikette und höfischen Umgangsformen weiter anwenden? Oder sollen wir ganz im Sinne der Gleichberechtigung den Geschlechterunterschied im täglichen Verhalten komplett negieren?

**Fallbeispiel 2:** *Sie begleiten als Mitarbeiterin Ihres Unternehmens einen männlichen Gast ins Besprechungszimmer. Der Herr ist Zeit seines Lebens die traditionellen Höflichkeitsformen gewohnt. Er gibt dies zu verstehen, indem er ganz automatisch auf Ihre linke Seite wechselt. Als souveräne Geschäftsfrau, der in erster Linie das Wohlbefinden ihres Gastes am Herzen liegt, akzeptieren Sie diese Verhaltensweise, geben jedoch das Heft nicht aus der Hand.*

**Fallbeispiel 3:** *Sie werden als männlicher Gast von einer weiblichen Geschäftspartnerin in deren Unternehmen begleitet und kommen an einen Lift. Die Gastgeberin wird Ihnen voraussichtlich den Vortritt gewähren. Nehmen Sie als aufgeschlossener Geschäftspartner diese Höflichkeit mit einem freundlichen Lächeln entgegen. Es macht wenig Sinn auf das „Nach Ihnen!“ zu bestehen.*

Sie merken, hier kommen Sie mit starren Höflichkeitsregeln nicht weiter. Seien Sie daher aufmerksam und passen Sie Ihr Verhalten der Situation und Ihrem Gesprächspartner an. Vergewärtigen Sie sich, dass Umgangsformen nie Selbstzweck sind, sondern immer der Ausdruck eines wertschätzenden Miteinanders. Stellen Sie sich daher in schwierigen Situationen die Frage „*Welches Verhalten wird von meinem Gegenüber am ehesten als Zeichen der Wertschätzung wahrgenommen?*“.