

Beck kompakt



Kai Oppel

Business- Knigge

Stilsicher durch Büro und Alltag

Die
besten
Tipps

4. Auflage


C.H. BECK

31 8.50 Uhr: Begrüßung

„Reiche nicht jedem Deine Hand dar! Umarme nicht jeden! Drücke nicht jeden an Dein Herz! Was bewahrst Du den Bessern und Geliebten auf, und wer wird Deinen Freundschaftsbezeugungen trauen, ihnen Wert beilegen, wenn Du so verschwenderisch in Austeilung derselben bist?“
(Adolph Freiherr Knigge)

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck. Binnen weniger Sekunden dechiffrieren wir unser gegenüber und fällen unser Urteil. Hero oder Zero? Held oder eine Null? Wer einen eher positiven Eindruck hinterlassen möchte, achtet gerade bei ersten Begegnungen auf eine adäquate Begrüßung. Das macht es für die Zukunft um einiges leichter.

Wie bereits Knigge sagte, muss dafür nicht gleich jeder neue Kollege oder Geschäftspartner ans Herz gedrückt werden – wie es in vielen Agenturen und einigen Branchen üblich ist. Bussis werden unter guten Freunden verteilt und nicht im Geschäftsleben. Hier kommen Blickkontakt, Handschlag und der mündliche Gruß besser an.

Doch wer grüßt wen wie? Korrekt im Berufsalltag ist der mündliche Gruß. Wenn Sie durch den Flur gehen und auf einen Ranghöheren treffen, dann grüßen Sie zuerst („Guten Tag, Frau/Herr ...“). Wenn Sie sich in einer höheren Position befinden, müssten Sie von den Rangniedereren begrüßt werden. Falls dies nicht der Fall ist, dürfen Sie darauf verzichten – oder Sie grüßen einfach selbst. Schließlich ist es höflicher zu grüßen, als es ganz bleiben zu lassen.

32 **Hände weg!**

Achtung: Beim Grüßen sollten Sie der anderen Person kurz in die Augen blicken und freundlich zunicken. Beim alltäglichen Gruß die Hand zu geben, ist nicht üblich. Die Hand gibt man sich nur, wenn man sich längere Zeit nicht gesehen hat und wenn man sich nach dem Grüßen noch eine kurze Weile unterhält.

Wenn Sie einen Raum betreten, müssen Sie als Erster grüßen. Sagen Sie kurz „Guten Morgen“ oder „Guten Tag“. Regionale Grüße wie „Grüß Gott“ sind

ebenfalls korrekt. Wenn Sie einen Gruß erwidern, tun Sie das im Normalfall mit derselben Formel. Denn: Es wäre unangebracht, auf ein „Guten Morgen“ mit einem „Guten Tag“ zu antworten, da dies als Hinweis auf ein Zuspätkommen missverstanden werden könnte.

Falls Sie an einem Tag weniger gut gelaunt sind, sollten Sie sich darüber gewahr werden, dass Ihre Kollegen und Mitarbeiter nichts dafür können. Lassen Sie negative Stimmung nicht durch lautes Türenschiagen oder ein extrem hartes und schnelles Grüßen an den anderen aus.

³³ **Auf den Punkt gebracht**

- Verteilen Sie im Geschäftsleben keine Bussis.
- Der Rangniedere grüßt stets den Ranghöheren zuerst, wobei der Ranghöhere entscheidet, wem er die Hand reicht.
- Bei der alltäglichen Begrüßung reicht man sich nicht die Hand.
- Bei der Begrüßung mit Handschlag niemals übertrieben fest zudrücken.
- Achten Sie auf korrekte Grußfloskeln. „Ciao“ oder „Hallöle“ gehören nicht ins Büro.

34 **8.55 Uhr: Guten-Morgen-Kaffee mit Kollegen**

„Bekümmre Dich nicht um die Handlungen Deiner Nebenmenschen (...). Was geht das Dich an, wenn Du nicht sein Vormund bist.“ (Adolph Freiherr Knigge)

Sie gehören zu jenen Menschen, die ohne Kaffee keinen klaren Gedanken fassen können? Dann holen Sie sich Ihre Ration gleich zu Beginn des Tages. Achten Sie aber darauf, sich dabei nicht zu langen Flurgesprächen hinreißen zu lassen. Dies sendet das Signal: „Herr Müller verbringt den halben Morgen mit Tratschen und Kaffeetrinken.“ Wichtig ist es indes, andere Kollegen an der Kaffeemaschine zu grüßen und mit ihnen einige Worte zu wechseln. Da in vielen Unternehmen die Kaffeemaschinen nicht von einer dafür vorgesehenen Person gepflegt werden, sollten Sie unabhängig von Ihrer Position darauf achten, dass Sie diese so verlassen, wie Sie sie vorgefunden haben. Dazu gehört das Nachfüllen von Wasser ebenso wie das Leeren des Tresters oder das Auffüllen neuer Kaffeebohnen.

Brühwarmes zum Mithören

In einem Hamburger Textilunternehmen holte sich ein Mitarbeiter seinen Kaffee. Als ein befreundeter Kollege hinzukam, regte er sich über die jüngste Firmenfeier und den Chef auf. Dabei fiel auch der Name des Vorgesetzten, der sich zufällig einen Raum weiter befand und durch die geöffneten Türen seinen Namen vernahm. Er hörte sich den Rest des Gespräches an, lud den Mitarbeiter in sein Büro und konfrontierte ihn mit der Kritik.

35 **Kaffeeklatsch und Zigarettenpause: Gute Themen**

Für die Themenwahl beim Kaffee unter Kollegen können Sie es ganz so halten, wie es Knigge in seinem Werk „Über den Umgang mit Menschen“ empfiehlt:

- „Suche keinen Menschen, auch den Schwächsten nicht, in Gesellschaften lächerlich zu machen.“ Für das Kaffeegespräch mit Mitarbeitern bedeutet dies, dass Sie sich nicht über die schlechte Arbeit anderer Kollegen äußern sollten oder einen Fehler vorführen, der einem anderen gerade im Büro unterlaufen ist.

- „Erzähle nicht leicht Anekdoten (...), die irgend jemand in ein nachteiliges Licht setzen, auf bloßes Hörensagen nach.“ In hiesigen Büros passiert genau dies täglich und trägt Namen wie „Flur-“ oder „Buschfunk“. Beteiligen Sie sich nicht an Gerüchten über Personen oder Sachen.
- „Hüte Dich, aus einem Haus in das andre Nachrichten zu tragen, vertrauliche Tischreden, Familiengespräche, Bemerkungen, die Du über das häusliche Leben von Leuten, mit denen Du viel umgehst, gemacht hast und dergleichen, auszuplaudern.“ Das bedeutet: Es ist ein sehr großer Vertrauensbruch, im Privaten geäußerte Dinge im beruflichen Umfeld weiterzutratschen.

Beim gemeinsamen Kaffee sollten Sie also generell darauf achten, Dritte nicht zum Thema zu machen – vor allem wenn diese gerade nicht zugegen sind. Doch worüber sprechen? Beim Kaffeeklatsch gelten dieselben Grundsätze wie bei anderen Small Talks: Politik oder Beziehungsprobleme sollten ausgespart werden. Ideale Themen sind aktuelle Kinofilme, Sport, der letzte Konzertbesuch, das Wetter, Essen oder ³⁶Berufliches. Falls Sie es nicht lassen können und doch über Dritte sprechen sollten: Vergewissern Sie sich, dass Sie nicht von anderen gehört werden können.

Raucherknigge für die Zigarettenpause

„Er hat sich schon frühmorgens aufs beste ausgeschmückt und sich die sonst gewöhnte liebe Pfeife Tabak versagt, um nicht nach Rauch zu riechen.“ (Adolph Freiherr Knigge)

Auch wenn das Rauchverbot längst die meisten Unternehmen erfasst hat, gibt es noch immer Firmen, in denen es an bestimmten Orten erlaubt ist. Wichtig ist, dass Sie Nichtraucher so wenig wie möglich belästigen. Raucherpausen sind immer auch gesellschaftliche Zusammenkünfte, zu denen die aktuellsten Nachrichten ausgetauscht werden. Doch Vorsicht: Hier gelten die gleichen Grundsätze wie beim Kaffeetrinken. Lästern, private Geschichten und Verunglimpfungen sind untersagt.

Auf den Punkt gebracht

- Wenn Sie sich Ihre Zigarette anzünden, sollten Sie Ranghöheren oder Damen Feuer geben, falls sie ebenfalls gerade mit dem Rauchen beginnen.
- Pusten Sie anderen nicht den Zigarettenrauch ins Gesicht und sprechen Sie nicht beim Ausatmen.

- Drängeln Sie sich nicht zum Ascher, sondern fragen Sie höflich, ob Sie zum Aschenbecher durchgelassen werden oder ihn gereicht bekommen.
- ³⁷Vergewissern Sie sich, dass anderen Kollegen nicht durch den Zigarettenkonsum gestört werden. Verschießen Sie Türen und achten Sie darauf, dass der Rauch nicht durch das komplette Unternehmen zieht.
- Gehen Sie im Sommer vor die Tür, wenn dies möglich ist, und rauchen Sie nur an den Plätzen, die im Unternehmen dafür vorgesehen sind. Achten Sie aber darauf, dass es vor der Tür keinen Publikumsverkehr gibt und sich darüber kein geöffnetes Fenster befindet.
- Falls Sie beim oder nach dem Rauchen kräftig husten müssen: Zwingen Sie sich, es zu unterbinden.
- Waschen Sie sich nach dem Rauchen kurz die Hände.
- Wenn Sie häufiger rauchen: Fragen Sie nicht ständig Kollegen, ob sie mitkommen – vor allem, wenn die anderen Kollegen eigentlich weniger rauchen als Sie.