



Gabriele Cerwinka | Gabriele Schranz

Büro-Bibel

Auftritt, Organisation, Kommunikation



Neues Kapitel
**SOCIAL
MEDIA**



4., aktualisierte Auflage

Linde
international

So wird beispielsweise von der Sekretärin des Chefs erwartet, dass sie in den Fragen der Etikette genau Bescheid weiß. Sie ist oft **die** Instanz im Unternehmen, die zu Rate gezogen wird, wenn es um knifflige Fragen des Benimms geht. Haben Sie einmal das richtige Gefühl für gutes Benehmen entwickelt, werden Sie auch in unvorhergesehenen Situationen immer angebracht reagieren und so an Kompetenz in Ihrem Umfeld gewinnen. Sehen Sie diese Regeln also nicht als Einschränkung, sondern als Unterstützung Ihrer Professionalität!

Im folgenden Teil haben wir die aktuellen Regeln in Etikette-Checklisten – nach Themenbereichen geordnet – zusammengefasst.

Tipp

Erstellen Sie eine **„Corporate Behavior Guideline“** für Ihr Unternehmen zum allgemeinen kundenorientierten Auftritt mit folgenden Inhalten:

- ✓ Der erste Eindruck
- ✓ Business-Dresscode
- ✓ Dresscode für Frauen
- ✓ Dresscode für Männer
- ✓ Begrüßung
- ✓ Die richtige Anrede
- ✓ Smalltalk
- ✓ Handy-Knigge
- ✓ Geschäftsessen
- ✓ Kundenveranstaltungen
- ✓ Raucher-Knigge
- ✓ Umgang mit Fettnäpfchen und Pannen
- ✓ Allgemeine Dos und Don'ts

Ein Muster, wie eine solche Corporate Behavior Guideline aussehen kann, finden Sie auf der nächsten Seite:

Liebe Mitarbeiterinnen,
liebe Mitarbeiter,

(Text der Einleitung des Vorstands bzw. der Ausbildungsverantwortlichen)

Ziele dieser Richtlinien:

- Unterscheidung von Mitbewerbern durch kompetentes Auftreten und aktuelle Standards in der Kundenbetreuung
- Positives Gefühl und sicheres Auftreten aller Mitarbeiter/-innen
- Gleiche Bekleidungsstandards für interne und externe Mitarbeiter/-innen
- Erhöhen von Kundenbindung und Kundenakzeptanz führt zum Geschäftserfolg
- Unternehmerisches Denken aller Mitarbeiter/-innen soll gefördert werden (welche Auswirkungen hat welcher Auftritt?)
- Stimmigkeit im Team – Zielgruppenstimmigkeit z. B. bei Betreuern junger Kundengruppen

Allgemeiner Inhalt dieser Richtlinien/Standards:

- Umgang mit Kunden und Kollegen
- Umgang mit Kundeninformationen
- Verhalten außerhalb des Unternehmens als Vorbildwirkung
- Mindeststandards für die Bekleidung
- Telefonverhalten für den positiven ersten Eindruck
- E-Mail-Standards
- Konsequenzen bei Nichteinhalten dieser Richtlinien



Etikette-Checkliste 1

Die richtige Begrüßung:

- Der/die „**Rangniedrigere**“ grüßt den „**Ranghöheren**“ (die rangniedrigere Person wartet, bis die ranghöhere Person die Hand zur Begrüßung reicht).
Weiters gilt: Der Mann grüßt die Frau, der Jüngere den Älteren.
- Der/diejenige, der/die einen **Raum betritt**, in dem sich bereits andere Personen aufhalten, grüßt (gleichgültig ob Damen, Herren, Senioren oder Kinder).
- Bei **Gruppen**, auf die Sie treffen, wird zuerst der Ranghöchste begrüßt, dann der Reihenfolge nach. Je nach persönlicher Sicht können hier danach auch alle Damen, dann die Herren (vom ältesten zum jüngsten) begrüßt werden.
- Beim Betreten eines bereits voll besetzten **Aufzuges** kann das Grüßen fremder Personen unterlassen werden (wobei ein freundliches „Guten Tag“ immer passt!) – WICHTIG: der **Ritualblick**, ein kurzer Blickkontakt, der signalisieren soll, dass „keine Gefahr“ vom Eintretenden ausgeht.
- Der **Handschlag** markiert Beginn und Ende des Gespräches und drückt persönliches Interesse am anderen aus. Ein angemessener Händedruck – nicht zu fest und nicht zu „lasch“ – sollte auch immer ohne Barrieren erfolgen. Zum Beispiel nicht über einen Tisch hinweg!
- Ein **Handkuss** gehört nicht mehr ins aktuelle Geschäftsleben, ist jedoch kein Fauxpas.
- Die **offene Körperhaltung** dem anderen gegenüber ist wichtig, sie signalisiert ein „Willkommenheißen“ und Professionalität.
- Ziel des Begrüßens ist stets das Schaffen der **gleichen „Wellenlänge“** – am besten funktioniert das über den **Blickkontakt!**
- Der andere verdient Ihre ungeteilte **Aufmerksamkeit** – hören Sie bewusst zu, statt selbst sofort in einen Begrüßungsmonolog zu verfallen.

Stopp

Was Sie vermeiden sollten

- Saloppe „Grußformeln“ wie „Grüß' Sie“ bzw. „Mahlzeit“
- Hände in den Taschen während der Begrüßung
- Fehlender Blickkontakt
- Knochenbrecher-Handschlag



Etikette-Checkliste 2

Das Vorstellen und Bekanntmachen

- Der **Rangniedrigere wird dem Ranghöheren** namentlich vorgestellt bzw. der Herr der Frau, der Jüngere dem Älteren.
- Bei **Gleichrangigen** gilt: Alter vor Jugend, Dame vor Herr.
- Der **Gast wird dem Gastgeber** vorgestellt.
- Neuankommende** werden den bereits Anwesenden vorgestellt.
- Einzelpersonen** werden einer Gruppe vorgestellt.
- Bei **kleineren informellen Gruppen** kann auch ohne Beachtung von Geschlecht oder Alter und Rang einfach der Reihe nach begrüßt bzw. vorgestellt werden.
- Im Beruf **stehen** sowohl Damen als auch Herren grundsätzlich **auf**.
- Im gesellschaftlichen Leben kann die Frau sitzen bleiben, wenn ihr jemand vorgestellt wird.
- Sich selbst vorzustellen** wird zunehmend üblich.

Verwenden Sie beispielsweise Formulierungen wie:

„Guten Tag, Vorname, Nachname.“

„Mein Name ist...“

„Darf ich mich vorstellen, mein Name ist...“

„Darf ich Ihnen Herrn/Frau... vorstellen.“

„Ich stelle vor – Herr/Frau...“

„Darf ich Sie mit Herrn/Frau... bekannt machen.“

„Das ist Herr/Frau...“

Tabus beim Vorstellen

- Eigenen akademischen Titel nennen
- Floskeln, wie „Sehr angenehm“

Stopp



Etikette-Checkliste 3

Die richtige Anrede

- Am wichtigsten ist, es den **Namen des anderen korrekt** auszusprechen.
- Besser ist es **nachzufragen**, statt zu schweigen, wenn Sie den Namen nicht richtig verstanden haben. Wer Unklarheiten gleich beseitigt, signalisiert damit, dass ihm der andere wichtig ist.
- Schaffen Sie sich **Eselsbrücken als Merkhilfe**. Wer den Namen des anderen sofort laut wiederholt, merkt ihn sich besser!
- Beachten Sie **Namensschilder** dezent, ohne darauf zu starren.
- Akademische Titel und Funktionstitel** sind nach wie vor wichtig, entweder den höchsten akademischen Grad (z. B. Herr Dr. Maier) oder einen Funktionstitel (z. B. Herr Direktor) verwenden.
- Doppelnamen** müssen berücksichtigt werden, wer ihn selbst anführt, legt auch Wert darauf.
- Halten Sie Blickkontakt bei der Anrede!

Stopp

Tabus bei der Anrede

- „Wie war Ihr Name?“
- „Fräulein“ bzw. „Gnädige Frau“