

Begrüßung

Empfangen Sie Ihre Kunden mit einem echten Lächeln, nehmen Sie sich Zeit für den Händedruck und das Grüezi. Unterbrechen Sie das Gespräch mit Ihren Kollegen, auch wenn es vielleicht gerade sehr spannend ist. Der Kunde ist jetzt da und braucht Ihre Aufmerksamkeit.

Bekleidung

Wie sind Sie angezogen? Wie kleiden sich Ihre Kollegen? Auch wenn Sie keinen Kundenkontakt haben, können Sie im Gang auf Kunden treffen. Stecken Sie dann in Adiletten, weil Ihr Hühnerauge drückt, haben Sie kaum Gelegenheit, sich zu erklären. Sie repräsentieren die Firma immer, in diesem Fall ein wenig ungünstig. Der «Casual Friday» wurde in einigen Firmen wieder abgeschafft, weil manch einer das Ganze zu casual sah. Für den Kunden ist der Wochentag nämlich irrelevant, wenn er Sie im Business-Anzug besucht. Sind Sie sehr leger gekleidet, fühlt er sich overdressed und somit unwohl.

Körpersprache

Nehmen Sie eine aufrechte, offene Körperhaltung ein und nicht die Stellung eines Fragezeichens. Stehen Sie mit beiden Beinen auf dem Boden, zeigen Sie Ihre Hände, Sie müssen ja nichts verstecken. Legen Sie Souveränität und Sicherheit an den Tag und lächeln Sie. Ihre Mimik sagt mehr als tausend Worte. Ist Ihre Einstellung positiv, nehmen Sie automatisch eine positive Körperhaltung ein.

Freundlichkeit

Sie wissen es ja noch aus Ihrer Kinderstube: «Bleib schön anständig, sei freundlich!» Mit freundlich und anständig sein kommen Sie weit, richtig weit, wenn nicht gar schon ans Ziel. Freundlichkeit geht nämlich Hand in Hand mit Wertschätzung. So ist der höfliche Umgang miteinander entscheidend für gutes Zusammenarbeiten. Sind Sie der Kollegin gegenüber freundlich, so ist sie es auch zu Ihnen. Sind Sie nett zum wartenden Kunden, freut ihn dies und er fühlt sich schon mal wohl in Ihrer Umgebung.

Ich hatte einen Vorstellungstermin bei einer Firma. Der Eingang des Firmengebäudes, in welchem sich noch andere Firmen eingemietet hatten, war mit Brettern versehen und somit praktisch nicht passierbar. Eine zufällig im Eingang stehende Dame und ich lachten über diesen unmöglichen Bretterschlag und wir versuchten gemeinsam, diese Bretter zu lösen, damit wir eintreten konnten. Im Lift stellten wir fest, dass sie die Rezeptionistin derjenigen Firma war, bei der ich meinen Vorstellungstermin hatte. Wir lächelten einander an. Die kleine Geschichte beim Eingang hat uns verbunden. Wir zeigten uns beide offen und flexibel trotz der unglücklichen Lage und hatten voneinander einen sehr guten ersten Eindruck gewonnen.



Gutes Betriebsklima?

Wie unterhalten Sie sich mit Ihren Kollegen? Denken Sie daran, auch wenn Sie keinen direkten Kundenkontakt haben, das Ohr der Kundin kann durchaus mal durch den Gang spazieren, sollte seine Trägerin die Toilette aufsuchen müssen. Wenn Sie über einen Mitarbeitenden oder über eine Kundin lästern oder laut etwas Vertrauliches zu einem Projekt diskutieren, vergessen Sie nicht, dass der Gast oft mehr mithören kann, als Ihnen lieb ist. Womöglich malt er sich bereits aus, wie nach seinem Besuch über ihn gesprochen wird. Was er dabei denkt, wollen Sie vermutlich nicht wissen.

Menschen arbeiten gerne mit anderen Menschen, nicht mit anonymen Firmen. Wenn Mitarbeitende untereinander ein gutes Verhältnis pflegen, ist das für alle angenehm. Kunden ziehen Dienstleister vor, bei denen das Betriebsklima stimmt. Wenn Produkt und Preis von Mitbewerbern fast identisch sind, entscheidet sich der Kunde meist für das Unternehmen mit den sympathischeren Mitarbeitenden. Viele Dienstleistungsfirmen gewinnen ihre Offerten mit dem richtigen Team, das heisst, wenn die gute Chemie für den Kunden spürbar ist.



1.2 Grüßen und begrüßen

Gibt es einen Unterschied zwischen grüssen und begrüßen? Ist es nicht dasselbe? Hanna grüsst den Hans: «Hoi Hans!» Reicht Hanna dem Hans aber die Hand, dann begrüsst sie ihn. Der Unterschied liegt also auf der Hand, beziehungsweise in dieser. Was allerdings im Privaten meist ungezwungen und spontan abläuft, kann im beruflichen Umfeld schon ein wenig verzwickter sein.

Grüssen

Kleines Grüezi-Einmaleins

Wer den anderen zuerst sieht, grüsst zuerst. Wer einen Raum betritt oder zu einer Gruppe stösst, grüsst die dort Anwesenden zuerst. Das ist bereits das kleine Grüezi-Einmaleins. Gar nicht so schwer, oder? Lächeln Sie dabei noch, ist der Start geglückt.

Grosses Grüezi-Einmaleins

Das formale Grüessen hingegen ist kniffliger. Wollen Sie nach Etikette grüssen, dann läuft dies so: Es wird immer diejenige Person zuerst begrüsst, die quasi die Krone auf dem Scheitel trägt:

Wer grüsst wen?

Privat

Der Jüngere grüsst den Älteren.

Der Herr grüsst die Dame.

Geschäftlich

Der Dienstleister grüsst den Kunden (der Kunde ist König).

Der Mitarbeitende grüsst den Vorgesetzten.



Hallo?

Das unverbindliche Hallo sollte – zumindest im Schweizer Berufsleben – nicht benutzt werden. Hallo? Hallo ist ein recht salopper Gruss, der vor einen Namen «geworfen» wird («Hallo Frau Meister») oder auch alleine steht («Hallo!»). Unter Kollegen hingegen funktioniert das Wörtchen bestens, aber hallo!

Auf der Strasse

Sie treffen Frau Muff in der Bahnhofstrasse, Sie beide grüssen sich freundlich. Sollen Sie die Frau nun noch in ein Gespräch verwickeln oder ist es besser, Sie beide ziehen einfach weiter? Achten Sie auf kleine Zeichen, zum Beispiel, ob Frau Muff mit einem rasanten Schritt unterwegs ist. Wenn sie zügig weiterkommen kann, dankt sie es Ihnen bestimmt. Ist sie gar auf der anderen Strassenseite, reicht auch ein freundliches Zunicken.

Wochenendregel

Sehen Sie Ihren Chef am Wochenende beim Joggen, dürfen Sie ihm selbstverständlich ein Grüezi zurufen. Lehnt er sich aber ausser Atem und mit hochrotem Gesicht an einen Baumstamm, will er wahrscheinlich am liebsten nicht gesehen werden. Umgehen Sie mit einem höflichen Kopfnicken die für ihn vermutlich unangenehme Situation grossräumig.

Mit dem Grüezi-Einmaleins im Kopf betreten Sie jetzt das Minenfeld der Begrüssung! Passen Sie gut auf, hier gelten nämlich andere Regeln.

Begrüssen

Die Initiative beim Händedruck

Bei der Begrüssung verhält es sich umgekehrt wie beim einfachen Grüßen. Die Respektperson ergreift die Begrüssungsinitiative. Wenn Hänschen beim Eintreten ins Klassenzimmer mit gestrecktem Arm auf den Lehrer zugeht, ist er zwar ein freundlicher Kerl, doch sollte er darauf warten, bis sein Lehrer ihm die Hand zum Gruss hinhält. Denn der Vorgesetzte oder die ältere Person (beides trifft hier auf den Lehrer zu) streckt die Hand zum Schütteln hin.

Die handfeste Begrüssung folgt dieser Etikette:

Wer begrüsst wen?

Privat

Der Ältere begrüsst den Jüngeren.

Die Dame begrüsst den Herrn.

Geschäftlich

Der Geschäftsführer begrüsst den Kunden.

Der Vorgesetzte begrüsst den Mitarbeitenden.



Wenn der Kunde bei Ihnen im Haus ist, ergreifen Sie als Gastgeber die Begrüssungsinitiative.



Wie die Hände schütteln?

Reichen Sie die Hand mit einem festen Händedruck. Ohne mehrmaliges Durchschütteln. Achten Sie darauf, dass Ihr Handrücken nicht waagrecht obenauf liegt, sondern mit der Kante nach unten in der Hand der anderen Person. Ausser Sie wollen Ihre Macht demonstrieren, so wie der Schwingerkönig in der Arena, der seinen Gegner noch ins Sägemehl drückt. Ebenfalls nicht empfehlenswert ist der Besitzanspruch mit Nachdruck, bei dem Sie mit beiden Händen die Hand oder mit Ihrer linken Hand den rechten Ellenbogen des Gegenübers umfassen. Diese Geste ist Freunden und der Familie vorbehalten.