

# SO ORGANISIEREN SIE EIN GESCHÄFTSSESSEN

Viele gute Geschäftsbeziehungen werden im Restaurant vertieft. Doch welche Regeln sollten Sie bei der Planung beachten? Susanne Helbach-Grosser, Expertin für Takt & Stil, gibt Ihnen Tipps, was Sie hier berücksichtigen müssen.



dem einem Kunden stets der »Italiener um die Ecke« angesagt, beim anderen der »Chinese« Tradition ist, sollten Sie bei Gästen, die Sie noch nicht kennen, etwas weniger Spezielles auswählen. Wenn Sie zum ersten Mal in ein bestimmtes Restaurant gehen wollen, ist es ratsam, vorher ein »Probeessen« zu machen: Sprechen Sie mit Ihrem Chef darüber, ob er diese Aufgabe übernehmen will.

Grundsätzlich sollten Sie sich erkundigen, ob der Gast bestimmte kulinarische Vorlieben oder Abneigungen hat. Dies ist besonders bei Geschäftspartnern, die aus anderen Kulturkreisen stammen, wichtig. Am besten nehmen Sie hierzu mit der Sekretärin des Gastes Kontakt auf.

In einigen Unternehmen ist es Praxis, vor allem zur Lunch-Zeit auf das Betriebs-Casino auszuweichen. Der Vorteil ist hier, dass es im eigenen Haus stattfindet.

Der Nachteil: Es fehlt die Ruhe, zumal hier ein ständiges Kommen und Gehen herrscht. In dieser Atmosphäre kann meist kein erfolgreiches Geschäftsgespräch geführt werden. In solchen Fällen bietet es sich an, ein Restaurant auszusuchen, das sich in unmittelbarer Nähe befindet: Der Hin- und Rückweg ist kurz und der Zeitplan kann eingehalten werden.

## Rechtzeitig reservieren

Soll das Geschäftsessen auswärts stattfinden, ist es in jedem Fall ratsam, einen Tisch vorzubestellen. Bitten Sie um

Ihr Chef kündigt Ihnen den Besuch eines wichtigen Kunden an. Wie gehen Sie vor? »Organisieren Sie für ihn ein Geschäftsessen«, rät Susanne Helbach-Grosser, Inhaberin des Instituts »Takt & Stil« in Schwäbisch-Gmünd: »Gerade bei zurückhaltenden Kunden kann ein gemeinsamer Restaurantbesuch Wunder wirken. Sie tauen auf, und in dieser entspannten Atmosphäre lassen sich dann viel leichter gute Ergebnisse erzielen.«

Ihnen als Sekretärin kommt bei der Planung eine wichtige Aufgabe zu: Sie müssen ein Restaurant auswählen, das ein Ambiente bietet, in dem sich der Gast wohl fühlt, und das dem Zweck des Besuchs entspricht.

Darüber hinaus sind Sie unter Umständen selbst »Gastgeberin«, wenn Sie Ihren Chef und die Gäste begleiten.

## Die richtige Restaurantauswahl

Welches Restaurant eignet sich für welchen Anlass? In welcher Preisklasse soll es sein? Ist eine eher vornehme oder eine gemütliche Atmosphäre erwünscht? Im Zweifelsfall sollten Sie sich hier auf die so genannten »food-guides« verlassen, meint Susanne Helbach-Grosser: Michelin, Varta, Gault Millau, Aral Schlemmeratlas ..., diese nützlichen Helfer erscheinen in jährlicher Neuauflage.

Bei neuen Geschäftspartnern gilt: keine Experimente bei der Wahl des Restaurants. Während möglicherweise bei



Susanne Helbach-Grosser ist Inhaberin des Instituts Takt & Stil in Schwäbisch-Gmünd. In offenen und Firmeninternen Seminaren vermittelt sie die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln.

eine ruhige Ecke, in der Ihr Chef und die Gäste ungestört sind. Sagen Sie am Telefon, dass es sich um wichtige Gäste handelt, die bevorzugt bedient werden sollen.

Für den Fall, dass es einmal schnell gehen soll, rät Susanne Helbach-Grosser, stets die aktuellen Speisekarten der Lokale im Sekretariat zu haben, die von Gästen des Unternehmens öfters besucht werden. »So können Sie notfalls kurzfristig vorbestellen.«

### Den Kellner instruieren

Wenn Sie wissen, dass während des Abendessens ein umfangreiches Geschäftsgespräch geführt werden muss, sorgen Sie dafür, dass sich das Menü über einen längeren Zeitraum erstreckt. Sagen Sie dies bereits bei der telefonischen Vorbestellung. Im Restaurant nehmen Sie den Kellner kurz zur Seite und instruieren ihn über den Ablauf. Beispielsweise können Sie absprechen, welche Gerichte der Kellner am Tisch empfehlen soll. Während des Gesprächs können Sie sich dann mit Blickkontakten verständigen, wann der

nächste Gang serviert werden soll.

Ist die Zeit jedoch knapp, sollten Sie dies ebenfalls gleich mitteilen. Hier sollten Gerichte empfohlen werden, die schnell zubereitet sind und keine langen Wartezeiten erfordern.

### Alle wichtigen Unterlagen mitnehmen

Gehen Sie davon aus, dass während des Gesprächs Fragen auftauchen. Am Arbeitsplatz ist es ein Leichtes, dazu die notwendigen Zahlen und Daten am Computer aufzurufen. Wenn das Gespräch jedoch im Restaurant stattfindet, sollten Sie die Unterlagen mitführen, die mit hoher Wahrscheinlichkeit benötigt werden. Besprechen Sie vorher mit Ihrem Chef, was Sie mitnehmen sollten. Nehmen Sie aber keine Originaldokumente mit ins Restaurant, sondern fertigen Sie Kopien an.

### Führen Sie Protokoll

Nehmen Sie zum Gesprächsessen einen Notizblock mit. Dann können Sie dezent während des Gesprächs alle Vereinbarungen schriftlich festhalten. Notieren Sie, welche weiteren Maßnahmen Sie beziehungsweise Ihr Chef ergreifen müssen, etwa Angebote erstellen oder eine Auftragsbestätigung versenden. Ihr Notizblock leistet Ihnen gute Dienste, wenn es darum geht, Informationen über den Geschäftspartner zu sammeln. Da bei Geschäftsessen oft auch private Dinge zur Sprache kommen, erhalten Sie Aufschluss über den jeweiligen Geschäftspartner: Was er für Hobbys hat, welche Sportart er betreibt, wie viele Kinder er hat, welches Urlaubsland er liebt usw. Diese Informationen scheinen auf den ersten Blick unwichtig. Sie sind aber für Ihren Chef von großer Bedeutung im Hinblick auf das Beziehungsmanagement. Er benötigt diese Informationen zum Beispiel als Gesprächseinstieg für den nächsten Kundenkontakt. ■

### Gekonnter Smalltalk

Das Schwierigste an einem Arbeitsessen ist es, sich beim Smalltalk angemessen zu unterhalten. Solche Tischgespräche sollen für eine entspannte Atmosphäre sorgen und eine Sympathieebene erzeugen. Sie dürfen aber nicht den eigentlichen Zweck des Treffens überdecken.

Folgende Probleme können sich für Sie dabei ergeben:

- Ihr Tischnachbar ist ausgesprochen wortkarg. In diesem Fall können Sie ihm interessierte Fragen zu seiner Branche stellen. Die meisten Menschen werden darauf ansprechen.
- Ihr Tischnachbar ist aufdringlich. Bedanken Sie sich so, als ob er Ihnen ein Kompliment gemacht hätte und wechseln Sie das Thema. Sprechen Sie zum Beispiel von etwas Geschäftlichem.
- Ihr Tischnachbar will aus Ihnen Firmeninterna herauslocken. Lächeln Sie ihn kurz an und geben Sie ihm Antworten, mit denen er überhaupt nichts anfangen kann.
- Ihr Tischnachbar will mit Ihnen über etwas sprechen, von dem Sie wenig verstehen. Die beste Lösung ist es hier, keinerlei Stellungen zu beziehen. Stellen Sie statt dessen interessierte Fragen.
- Ihr Tischnachbar hält Ihnen gegenüber einen Dauermonolog und Ihr Chef will jetzt zum Geschäftlichen kommen. Nutzen Sie eine kurze Atempause, um Ihrem Chef die Möglichkeit zu geben, sich einzuklinken. Dann können Sie sich ja einmal kurz zurückziehen.

Weitere Informationen zum Thema Umgangsformen finden Sie in »Stil & Etikette«, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Tel.: 02 28/ 9 55 01 60.