

ABC des Büro-Knigges

Dieser Knigge in Stichworten zu allen wichtigen Punkten von A bis K ist in dieser Ausgabe des Journals abgedruckt, im nächsten Journal findet sich dann der zweite Teil des Beitrags.



A = Anrufbeantworter
Ihre Bandansage sollte sachlich, freundlich und relativ kurz sein und anbieten, eine Nachricht zu hinterlassen (vermeiden Sie im Geschäftsleben das Wort „Piepton“). Einen Gruß und einen Dank für den Anruf nicht vergessen. Vielleicht ist es hilfreich, sich auch einmal mit dem Phone-Mail-System der hauseigenen Telefonanlage vertraut zu machen oder das Telefon - wenn möglich - ins Sekretariat umzustellen. Wenn Sie selbst auf Band sprechen: Fassen Sie sich kurz, Name und Telefonnummer deutlich und langsam nennen.

B = Begrüßen
Aufstehen oder Sitzen bleiben? Wer Besucher empfängt, steht auf, um zu signalisieren: „Ich setze mich für Sie in Bewegung“. So kann auf gleicher Augenhöhe gleichberechtigt kommuniziert werden. Falls Sie gerade ein Telefongespräch führen, das Sie nicht gleich unterbrechen können, so signalisieren Sie dem Besucher mit Gesten und Augen, dass er doch Platz nehmen möchte. Nach Beendigung des Gesprächs ist eine kurze Entschuldigung unerlässlich.

C = Chaos
Wer Kundenkontakt hat, sollte besonderen Wert auf ein gepflegtes Ambiente an seinem Arbeitsplatz legen. Aber auch ohne Besucherströme sagen Ordnung oder Chaos rund um den Schreibtisch einiges über das Gespür für Qualität und Professionalität eines Menschen aus. Schauen Sie sich doch einmal um: Dominieren als Wandschmuck die

Urlaubskarten der lieben Kollegen und Kolleginnen? Wollten Sie nicht schon vor drei Monaten Ihre Telefonschnur entwirren? Und wie steht es mit den persönlichen Utensilien: Vertrauen Sie Ihre Straßenschuhe sowie die Handtasche dem Garderobenschrank an?

D = Distanzzonen
Distanz und Nähe sind wichtig für die Kommunikation und das Sicherheitsbedürfnis von Ihnen und Ihrem Gegenüber. Im Geschäftsleben befinden wir uns meistens in der sozialen Zone (1,5 bis 4 Meter), sie wird nur kurzzeitig unterbrochen, zum Beispiel durch gemeinsames Lesen einer E-Mail.

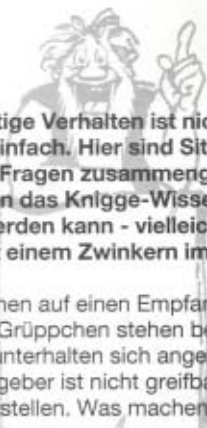
E = Erster Eindruck
Wir alle senden Botschaften aus, deren Wahrnehmung zu **90 Prozent** von Gefühlen bestimmt ist. **55 Prozent** entfallen auf Körpersprache, Kleidung, Statussymbole und Geruch, **38 Prozent** auf den Klang der Stimme und nur **7 Prozent** auf den Inhalt des Gesagten. Der erste Eindruck entsteht dabei in drei bis fünf Sekunden, nicht viel Zeit, in der sich andere Menschen ein Bild von uns formen, entsprechend sollten wir unsere Erscheinung gestalten!

F = Fingergerichte
Im Restaurant dürfen Sie nur die folgenden Gerichte mit der Hand essen:

- Geflügel: Wachtel
- Gemüse: Artischocken
- Fleisch: Spareribs
- Meerestiere: Muscheln, Krabben, Garnelen, Austern (sofern nicht überbacken)

Vorsicht bei Langusten und Hummer: Beine und Schwanz werden mit den Fingern gegessen, der Schwanz wird nach Aufbrechen des Panzers mit normalem Besteck verzehrt.

Der ultimative Knigge-Test: Wie fit sind Sie?



Das richtige Verhalten ist nicht immer so einfach. Hier sind Situationen und Fragen zusammengestellt, mit denen das Knigge-Wissen getestet werden kann - vielleicht auch mit einem Zwinkern im Auge?

1) Sie gehen auf einen Empfang. Mehrere Grüppchen stehen beieinander und unterhalten sich angeregt. Der Gastgeber ist nicht greifbar, um Sie vorzustellen. Was machen Sie?

- a) Ich stelle mich in die Ecke und warte darauf, dass jemand mich anspricht.
- b) Ich starte einen Small-Talk über Politik und Krankheiten und verteile Visitenkarten.
- c) Ich lausche ein wenig dem Gespräch und stelle mich dann vor.

2) Händedruck mit Folgen: Wer gibt wem die Hand?

- a) Der junge Azubi reicht dem Direktor die Hand.
- b) Der Direktor reicht dem Azubi die Hand.
- c) Die Dame streckt dem Herrn ihre Hand hin

3) Wer grüßt wen zuerst?

- a) Derjenige grüßt zuerst, der den Anderen zuerst sieht.
- b) Der Ältere den Jüngeren.
- c) Der Mann die Frau.

4) Italienisches Essen ist „in“. Doch wie wird Pizza korrekt gegessen?

- a) Die Pizza wird gerollt und wie ein Würstchen gegessen
- b) Die Pizza wird wie Kuchen geschnitten und mit der Hand gegessen.
- c) Die Pizza wird mit Messer und Gabel verspeist.

5) Andere Länder, andere Sitten: Sie haben in Asien einen geschäftlichen Termin, wie verhalten Sie sich?

- a) Ich verspäte mich und komme direkt zur Sache.
- b) Ich bin pünktlich und tausche Höflichkeiten aus.
- c) Ich gebe allen die Hand und erzähle ihnen von unseren Sitten

6) Erfolg bei der Herzdame oder dem Herzbuben. Das erste Treffen mit den Schwiegereltern in spe steht nun an. Was bringen Sie mit?

- a) Ich bringe meine Zahnbürste für eine eventuelle Übernachtung mit.
- b) Meine Anwesenheit reicht aus.
- c) Einen kleinen Blumenstrauß für die Dame des Hauses.

7) Salatfalle: Wo steht der Salatteller beziehungsweise auch Brotteller bei einem offiziellen Essen?

- a) Der Salatteller steht links vom Gedeck.
- b) Der Salatteller steht rechts vom Gedeck.
- c) Man nehme von jedem Tellerchen ein wenig.

8) Don Promillo: Wie schenke ich richtig ein?

- a) Immer von rechts oder von vorne.
- b) Hauptsache: das Glas wird randvoll gegossen.
- c) Immer nur von links.



9) Heiße Angelegenheit: Sie sitzen in einer Besprechung, nach einigen Minuten wird es Ihnen in dem Besprechungszimmer viel zu warm. Was tun Sie?

- a) Ich brüte bis zur nächsten Pause vor mich hin und reiße dann das Fenster auf.
- b) Ich frage den Meetingleiter, ob es ihn stört, dass ich mein Jackett ausziehe.
- c) Ich packe meinen Mini-Ventilator aus, den habe ich extra für solche Fälle.

10) Handy: Sie sitzen im Zug und arbeiten ein Konzept aus. Ihr Handy haben Sie natürlich auf „Lautlos“ gestellt. Sie bemerken, dass Sie jemand anruft. Was tun?

- a) Ich gehe einfach nicht ran derjenige wird sich schon wieder melden.
- b) Ich gehe zum Telefonieren aus dem Abteil.
- c) Ich gehe ran, die Leute im Abteil müssen verstehen, dass ich sehr beschäftigt bin.

Die Lösung gibt's auf der nächsten Seite!

Intelligenz ist die Fähigkeit, seine Umgebung zu akzeptieren.

William Faulkner

-herausgesucht von Gertrud Zeki-

Auflösung Knigge-Test

G = Glas

Gläser werden am Stiel, nicht am Kelch gehalten.

H = Händedruck

Ist er zu schlaff, zeugt dies von Unsicherheit und mangelndem Selbstvertrauen, drücken Sie zu fest, wirken Sie dominant und unsensibel.

I = Ich -Botschaften statt Sie-Botschaften

Sie-Botschaften klagen an, provozieren Widerstand und fördern Konflikte. Ich-Botschaften hingegen offenbaren die eigene Gefühlslage und werden seltener als Schuldzuweisung empfunden. Zum Beispiel „Sie haben den Bericht einfach verschlampt“, „Ich bin verärgert, dass der Bericht noch nicht vorliegt“.

J = Jackett

Im Stehen sollte das Jackett immer geschlossen sein.

K = Krawatten

Wie lang muss eine Krawatte sein? Welchen Knoten soll man machen? Dafür gibt's im Internet Abhilfe unter www.lacravate.com oder www.harryandsons.at. Hier werden die verschiedenen Bindetechniken gezeigt. Bei [lacravate](http://lacravate.com) gibt es sogar eine Krawattenformel, damit kann die ideale Krawattenlänge errechnet werden.

Weiter geht's im nächsten Journal.

Am Anfang gehören alle Gedanken der Liebe. Später gehört dann alle Liebe den Gedanken.

Albert Einstein

-herausgesucht von Gertrud Zeki-

Die richtigen Lösungen:

1c; 2b,c; 3c; 4b; 5c; 6a; 7a; 8c; 9b; 10b

0 - 3 richtige Antworten

Werden Sie öfter schräg von der Seite angeschaut? Wundern Sie sich bitte nicht. Vielleicht sollten Sie einfach Ihr Wissen um die modernen Umgangsformen auf den aktuellsten Stand bringen. Informationen dazu erhalten Sie bei Takt & Stil, Susanne Hellbach-Grosser, www.takt-und-stil.de. Sie werden sehen, dass Sie dann künftig in der Öffentlichkeit noch mehr Spaß haben werden und offizielle Anlässe genießen können.



4 - 7 richtige Antworten

Meistens wissen Sie Bescheid, wie Sie sich angemessen verhalten. Und wenn Sie es nicht wissen, ziehen Sie sich durch taktische Vorgehensweise geschickt aus der Affäre. Besuchen Sie doch mal ein Seminar, welches Ihnen noch mehr Sicherheit im Umgang mit anderen Menschen vermittelt oder lesen Sie ein gutes Buch zum Thema. Viel Spaß!



8 - 10 richtige Antworten

Mit Ihnen zu tun zu haben, ist eine wahre Freude. Sie gehen mit Rücksicht und Gefühl auf andere Menschen zu und sind so ein überall gern gesehener Gast. Versuchen Sie doch bitte noch intensiver, anderen Menschen ein Vorbild zu sein. Dann werden Sie in Zukunft noch mehr Freude am gemeinsamen Umgang haben!

-Anja Zeller-

