

Geschäft gegessen?

Der Business-Knigge

Klingelnde Handys selbst beim Geschäftsessen, veraltete Formulierungen, raubeinige Geschäftspartner – alles Dinge, die nicht wirklich fachlich entscheidend und trotzdem wichtige Erfolgsfaktoren sind. Gute Umgangsformen sind im Berufsleben gefragt denn je. Wer bei Kollegen, Vorgesetzten und Geschäftspartnern gut ankommt, setzt nicht nur Zeichen für die persönliche Souveränität, sondern klettert wohl auch schneller weiter auf der Karriereleiter. Das falsche Wort zur falschen Zeit – und schon ist der Auftrag den Bach hinunter. Eine nicht aufgehaltene Tür kann auch die Sperre zur Gehaltserhöhung bedeuten. Warum es sich also unnötig schwer machen, wenn es so einfach ist, anderen „entgegen“zutreten?



Zu tiefe Einblicke bei den Damen und weiße Socken bei den Herren führen die Hitliste der Geschmacklosigkeiten an. Nicht jede(r) hat zudem das richtige Farbverständnis. Farb- und Stilberater können hier gute Dienste leisten. Doch oftmals reicht schon ein gnadenlos beleuchteter Spiegel zu Hause. Mit ein paar Alltagsbewegungen lässt sich dort auch gleich testen, ob die Garderobe sitzt, nicht spannt, keine Falten wirft oder auseinander klafft.

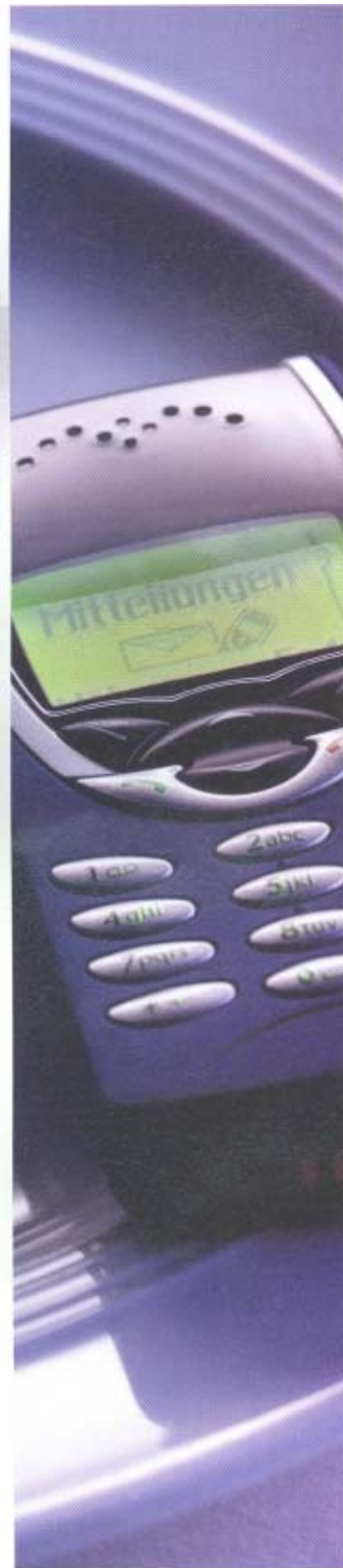
Im Schriftverkehr kann ein Fauxpas nicht durch eine charmante Bemerkung ausgeglichen werden. Vermeiden wir in Briefen, Mails und Faxen besser Abkürzungen wie: ggf., u. U., evtl. – sie ruinieren jeden guten Brief. MfG (Mit freundlichem Gruß) wird als äußerst unhöflich

empfunden. Zudem ist man dazu übergegangen, nur noch „Freundliche Grüße“ als Schlussformel zu senden.

Bei der Anschrift von Paaren wird der Mann (international) vor der Frau genannt. Im Brief selbst ist die Reihenfolge umgekehrt. Ganz modern nennt man den/die Hauptangesprochene(n) zuerst. Niemand wird „Anhängsel“ des anderen. Nur in der Briefadresse werden alle Titel aufgeführt. Die schriftliche Anrede: Sehr geehrte Frau . . . ; Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren . . . (aber auch: Guten Tag, Herr . . .). Der Titel wird vorangestellt: „Dr.“ abgekürzt, „Professor“ jedoch ausgeschrieben.

Für Faxe gilt: Im Geschäftsleben sollte die Kurzmitteilung per Telefax nichts beinhalten, was sich stilvoller übermitteln lässt. Dazu zählen Kondolenzschreiben, offizielle Einladungen und formelle Dank-sagungen, neckische Cartoons als Saison-grüße zum Kunden, Mahnbescheide, Voll-machten, Scheidungsklagen und Zeug-nisse. Ein spezielles DIN-A4-Deckblatt mit Anschrift und Absender ist unnötig.

Einiges zu beachten gibt es bei Ein-ladungen jeglicher Art. Ob zum Vorstel-lungsgespräch, zur Geschäftsneueröf-fnung, dem Jahrestag, zum Business-Essen





Autorin: Susanne Helbach-Grosser,
Schwäbisch Gmünd*

Fotos: Ullrich Sorbe

oder zur offiziellen Erhebung ins neue Amt – hin und wieder finden wir auf offiziellen Schreiben geheimnisvolle Codes. U.A.w.g. heißt: Um Antwort wird gebeten (auf jeden Fall befolgen), s.t. – sine tempore = auf die Minute pünktlich und c.t. – cum tempore – das akademische Viertel.

Zur Pünktlichkeit gilt generell: Ganz out ist der große „VIP-Auftritt“ durch Zuspätkommen. Verkehrsstaus, unbekannte Wegstrecken und Abfahrtszeiten von Bahn und Bus müssen einkalkuliert werden. Pünktliche Teilnehmende an Tagungen, Meetings und Seminaren werden nicht be-

Stadtplan zu und bietet einen Losen- oder Abholdienst vom Ankunftsort (Flughafen, Bahnhof, . . .) an. Bitte unbedingt vorher klären: Werden neben den Hotelkosten auch die Extras von den Gastgebern übernommen? Böse finanzielle Überraschungen gab es schon bei der Bar-, Minibar- und Telefonabrechnung.

Unstimmigkeiten im Hotel sind dazu da, behoben zu werden. Wir bleiben gelassen. Müssen wir uns doch einmal beklagen, dann wenden wir uns an die zuständige Stelle – möglichst gleich an die höchste Instanz: den Chefportier, die Haus-

dern, sie wird dem Gast unter der Tür durchgeschoben.

Immer mehr Geschäftsreisende buchen Suiten, um diese auch für exklusive Meetings in kultiviertem Rahmen zu nutzen. Das birgt zusätzliche Vorteile: der Empfang des Geschäftspartners in der eleganten Atmosphäre der Hotellobby, die Möglichkeit der Tischreservierungen in den angesagten Restaurants der Stadt durch den Concierge und, nicht zu vergessen, eine prestigeträchtige Adresse, in der das Meeting stattfindet.

Was sage ich bloß, wenn ...? Wie privat darf ich werden? Beim Smalltalk auch in ungewöhnlichen Situationen die passenden Worte zu finden, ist für viele Menschen eine echte Herausforderung und für die Geübten ein wunderbares Spiel. Doch Vorsicht: alles zur rechten Zeit. Ganz unpassend sind Witze, die keine Selbstironie kennen, pausenlos abgespult; verletzend Ehrlichkeit; Schaumschlägerei, Angabe, vielleicht sogar Kritik am Gastgeber. Firmeninterna sind bei Firmenfeiern (und auch sonst) tabu. Die Gerüchteküche brodelt überall. Das verbessert nicht gerade das Betriebsklima. Vergessen sein muss an diesem Tag der Streit im Büro. Ist man auch noch so vertraut mit einer Mitarbeiterin/einem Kollegen, Zurückhaltung ist angesagt – nichts ist peinlicher, als nach einigen Gläsern Wein den Abend „eng vertraulich“ in der Ecke zu verbringen. Flirten, was das Zeug hält? Na klar, aber mal schnell an Montag denken. Gute Laune versprühen ist immer gut, schließlich hat man selbst am meisten davon. „Du Chef, sollten wir nicht endlich das Sie vergessen?“ Absolutes Tabu!

Es ist nicht immer egal, wer wo sitzt. Nach der ganz klassischen Variante wird an einem Besprechungstisch mit Sitzordnung die zweitwichtigste Person zur Rechten des Vorsitzenden platziert. Die Num-

„Gutes Benehmen ist, an andere zu denken“

straft, indem auf Zeit-Chaoten gewartet wird. Klare Absprachen erleichtern bei Einladungen nicht nur dem Gast die Planung. Überpünktliche Gäste sollten wissen, dass sie oft eine unangenehme Herausforderung sind und deshalb lieber noch einmal um den Block fahren oder gehen.

Die meisten Menschen reagieren verärgert, wenn man mit ihrer Zeit allzu großzügig umgeht. Pünktliche Menschen empfinden unpünktliche Zeitgenossen als gleichgültig und unhöflich. Oft steckt hinter notorischem Zuspätkommen ein falsches Zeitmanagement. Wer zur rechten Zeit am rechten Ort ist, signalisiert dem anderen dagegen: „Ich nehme mir Zeit für dich, weil du mir wichtig bist.“ Gutes Benehmen ist, an andere zu denken. Wer es nicht pünktlich schafft, ruft an.

Muss Besuch übernachten, sind auf der Einladung beziehungsweise der Terminbestätigung zumindest der Ort und die Telefonnummer sowie gegebenenfalls ein Hinweis auf die Kostenübernahme vermerkt. Wenn man selbst Gastgeber ist, schickt man professioneller einen Hotelprospekt/

dame, den Maitre d'hotel, an die Geschäftsleitung. Die Beschwerde, so unangenehm sie auch sein mag, sollte nicht auf die lange Bank geschoben werden. Wie im Restaurant, gilt auch im Hotel: Nur der potenzielle Stammgast beklagt sich – alle anderen kommen einfach nicht wieder. Hoteliers und Gastronomen räumen gerne Pannen aus, meistens erfahren sie jedoch gar nichts davon. Selbstverschuldete Schäden im Hotel-Zimmer werden sobald wie möglich der Hausdame oder am front desk gemeldet.

In großen, internationalen Hotels wird der Gast auch beim Frühstück an seinen Platz geführt. Falls schon absehbar, bestellt er frühzeitig einen Tisch im Restaurant und meldet seine Sonderwünsche an (ruhige Ecke, . . .). Den Platz an der Bar kann man auch vorbestellen. Erfolgt die Abreise morgens in der Hauptbetriebszeit? Lange Wartezeiten an der Rezeption sind dann wahrscheinlich. Viele Hotels arbeiten mit dem zeitsparenden view-billing über den zimmereigenen Fernseher – ebenso gut kann man die Rechnung schon abends or-



mer drei in der Runde zu seiner Linken. Runde Tische sind optimal, sonst ist „über Eck“ eine angenehme Position. Die Unterlagen können so auch sehr gut eingesehen werden.

Das Jackett im Laufe eines Festes oder Gespräches ablegen? Nein, nicht bei halbwegs offiziellen Anlässen, auch wenn es noch so warm ist. Auch sonst wird nichts gelockert. Gastgeber nehmen natürlich auf Plusgrade Rücksicht und bieten „Entblättern“ frühzeitig an.

Wer einlädt, hat auch die Fäden in der Hand. Keine Experimente mit neuen Geschäftspartnern bezüglich der Restaurantauswahl. Ein kleiner Teilnehmerkreis ist oft effektiver. Den Ort wählt meistens der Gastgeber aus. Achtung: Zu bedenken sind abweichende Essgewohnheiten der Gäste; bei À-la-carte-Bestellungen sollte man die Gäste nicht über den Preisrahmen im Unklaren lassen. Über Geschäftliches erst reden, sobald man etwas Ordentliches im Magen hat. Der Lunch gilt als Geschäftsessen mit den dazugehörigen Statements, das Dinner soll das gegenseitige Kennenlernen auch privat intensivieren.

Formvollendet bezahlt man im Restaurant mit Kreditkarte oder bar diskret am front desk, um nicht im Nachhinein mit der eigenen Großzügigkeit zu glänzen. Man kann sich die Rechnung auch ins Haus senden lassen. Bei oft besuchten (Firmen-)Restaurants gibt es auch ein Monatskonto.

Der Messeauftritt ist ebenso als eine Art Einladung zu sehen. Auch hier gibt es für den Gastgeber einige Tipps: Zu achten ist auf ein angenehmes Umfeld für den Besucher. Werden folgende Schlagworte beachtet, kann nichts schief gehen: Bewirtung, Platzierung, Beleuchtung, Diskretion. Der Messebesucher soll sich wohl fühlen, und man darf ihm also möglichst wenig zumuten: Eigenes Handy ausschalten (oder auf Summtone)! Nicht rauchen oder essen am Stand. Kein schmutziges Geschirr, Tassen oder sonstige Unordnung.

Bei all den Informationen, technischen Eindrücken und oftmals gleichwertigen Angeboten wird dort gekauft, wo uns der Mensch am sympathischsten ist, uns freundlich entgegenkommt, uns nicht sofort mit seinen Informationen überhäuft, sondern nach unseren Bedürfnissen fragt

und uns nicht nur als Käufer, sondern als Partner wahrnimmt, aufmerksam, respektvoll und höflich mit uns umgeht. Dementsprechend verhält man sich gegenüber Kunden. Visitenkarten sind in greifbarer Nähe. Niemand wird die Karte aufgedrängt. Höflicher ist es, zuerst den Gesprächspartner um seine Karte zu bitten. Die gereichte Karte anschauen, sie nicht achtlos in der Tasche verschwinden lassen - beim Verabschieden dient sie möglicherweise als Spickzettel, falls man während des Gesprächs den Namen vergessen hat oder man den Namen, rein akustisch, nicht verstehen konnte.

Worauf ist ebenfalls zu achten? Man steht unverzüglich auf, wenn sich jemand dem Stand nähert. Man gibt dem Gegen-

partner zu informieren. Eingeschaltetes Handy am Gürtel? Will man bei öffentlichen Auftritten auch aller Welt demonstrieren, dass man kein Sekretariat hat, das einem den Kleinkram vom Hals hält?

Generell gibt es einige Verhaltensregeln beim Telefonieren, egal ob von unterwegs per Handy oder im Büro: Während eines Telefonats bitte nicht essen, trinken, rauchen, mit (unnötigen) Papieren rascheln, undeutlich sprechen, arrogante Sätze sagen wie „Das ist falsch . . .“, „Das können Sie gar nicht wissen . . .“, „Passen Sie mal auf!“, unfreundlich sein, jemanden in der Leitung hängen lassen. Vor Wut oder Ärger grußlos aufzulegen, scheidet völlig aus.

Auch in den eigenen vier Geschäftswänden gibt es als „Gastgeber“ einiges zu

Auf Konfliktsituationen einstellen

über damit eindeutig das Gefühl, für ihn da zu sein. Man schließt den mittleren Knopf des Jacketts und geht dem Besucher auch schon ein paar Schritte entgegen. Lächelnd, natürlich und den Blickkontakt haltend. Hände bitte aus den Taschen! Dann die Vorstellung: „Guten Tag, ich bin Peter Müller“ (drückt natürliche Selbstsicherheit aus). Angeraten ist es, sich mit den Mitarbeitern auch auf kritische Besucher und auf Konfliktsituationen einzustellen. Ein „Schlimmster-Fall-Szenario“ sollte vorher durchdacht sein. Schließlich kennt man die Schwachstellen selbst am besten und kann bereits bekannte Einwände vorwegnehmen oder passende Argumente vorbereiten, um Einwände zu entkräften.

Ist es notwendig, immer erreichbar zu sein? Dass Handys bei Besprechungen oder im Restaurant als extrem störend empfunden werden, hat sich wohl herumgesprochen. Der neue Luxus ist heute die zeitweise Unerreichbarkeit. Überall dort, wo Menschen ihre Ruhe haben möchten, sich konzentrieren wollen oder müssen, wird

beachten: Wer Kundenkontakt hat, sollte besonderen Wert auf ein gepflegtes Ambiente an seinem Arbeitsplatz legen. Man schaue sich doch einmal um: Dominieren als Wandschmuck die Urlaubskarten der lieben Kollegen und Kolleginnen? Sollte nicht schon vor drei Monaten die Telefonschnur entwirrt werden? Und wie steht es um die persönlichen Utensilien? Sind diese – etwa Winterstiefel oder Handtasche – gut untergebracht, oder liegen sie offen herum? Dieses Bild nehmen Besucher, Geschäftspartner und Kollegen bewusst wahr und ziehen entsprechende Schlüsse. ■

* Die Autorin Susanne Helbach-Grosser erlernte von der Pike auf das ABC der Umgangsformen, denn Gastfreundlichkeit gehörte in ihrem Elternhaus zu den zentralen Lebensmaximen. 1993 gründete sie ihr Institut Takt & Stil. In offenen und firmeninternen Seminaren vermittelt sie die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln. Sie ist Autorin des Ratgebers „Erfolg mit Takt & Stil“, Expert-Verlag, Renningen.