

Mit Stil zum Ziel

Die Zeiten der starren Etikette-Regeln sind vorbei. Aber müssen deshalb die Gesetze der freien Wildbahn gelten? Die gute Nachricht vorweg: Benimm ist wieder in. Im Zeitalter des Nonkonformismus und Individualismus spielt es eine wichtige Rolle, ob man einer Begrüßungssituation gewachsen ist und unfallfrei mit Messer und Gabel umzugehen weiß. Im ersten Teil unserer Serie zu professionellen Umgangsformen im Geschäftsleben verrät Stilexpertin Susanne Helbach-Grosser die Dos and Don'ts beim Business-Outfit und die goldenen Regeln beim Akt der Begrüßung. Denn: Bereits der erste Eindruck entscheidet.



Das Wunderbare an höflichen Menschen ist: Sie sind berechenbar und keine emotionalen Zeitbomben, weil sie nicht jede schlechte Laune sofort nach außen tragen. Höfliche Umgangsformen schaffen ein Fundament, auf dem sich auch Fremde miteinander unterhalten können. Ganz egal, ob sie sich sympathisch sind oder nicht. Verbindungen lassen sich leichter anbahnen und halten. Der geschäftliche Erfolg ist von der emotionalen Entscheidung in den ersten Au-

genblicken einer Begegnung geprägt. Jeder ist auf ein stimmiges Image angewiesen. Setzen wir uns also ins rechte Licht! Die Wirkung, die wir auf andere ausüben, wird immer noch unterschätzt. Wir alle stellen uns dar, ob wir wollen oder nicht – wir alle kommunizieren, bewusst oder unbewusst. Der größte Teil des Gesamteindrucks von einem Menschen entsteht durch persönliche Wirkungsmittel (nach Studienergebnissen des Soziolinguisten Albert Mehrabian sind es 93 Prozent) und

ist nur zu einem kleinen Teil durch unsere Worte beeinflussbar (sieben Prozent). Für den berühmten ersten Eindruck bleibt nicht viel Zeit: Wir beurteilen eine Person in drei bis fünf Sekunden. Und auch unser Gegenüber macht sich in dieser Zeit ein Bild von uns.

Die persönlichen Wirkungsmittel sind:

- Eine aufrechte Körperhaltung
- Ein offener Blickkontakt
- Gestik, Mimik, Händedruck, Distanzverhalten (Berührungen im Erstkontakt vermeiden)
- Der freundliche Klang der Stimme
- Eine angemessene Kleidung
- Die Aufmachung: stimmige Statussymbole (auch Arbeitsunterlagen), Schmuck, Frisur, Gepflegtsein, Geruch (sofort neutralisieren)

Ein Mensch wird bekanntlich nicht nur nach seinen Fähigkeiten beurteilt, denn niemand ist vor einem gewissen Schubladendenken gefeit. Muten wir unserem Gegenüber also möglichst wenig zu. Zu den Don'ts gehören: Rauchen ohne zu fragen, nebenbei essen, frisieren, Kaugummi kauen, Hände lange in den Kleideraschen lassen, laut schnäuzen und niesen (dafür die linke Hand nehmen). Auch eine adäquate Körperhaltung zeugt von Respekt: Also nicht unattraktiv breitbeinig wie ein Schlaffi herumsitzen.

Der erste Eindruck ist nicht immer der stimmende, aber oft der bestimmende

Die gepflegte Kleidung drückt dem Gegenüber aus: "Du bist es mir wert, mich ordentlich zurechtzumachen." Wer nicht gut riecht, ist eine Herausforderung für die anderen! Um dies zu thematisieren, müsste man in den verbalen Intimbereich desjenigen vordringen, was bislang als Tabu gilt. Darum ist penible Hygiene mit Selbstkontrolle angesagt.

Formelle Kleidung wird immer dann noch zum Muss, wenn das Unternehmen in der Öffentlichkeit vertreten wird. Die wichtigen Fragen sind hierbei: Welchen Eindruck will das Unternehmen nach außen vermitteln? Welche Erwartungshaltung hat die Kundschaft? Das Outfit ist neben der Körpersprache ein nonverbales Kommunikationsinstrument – Sie können es spielerisch und bewusst nutzen. Und: Ein bisschen Stil darf schon sein.

Für Frauen wie für Männer gilt: Die Garderobe ist gepflegt, vollständig und dem Anlass entsprechend. Für den Anzug empfiehlt sich: einmal tragen, dann lüften und einige Tage auf einem breiten Bügel

Susanne Helbach-Grosser erlernte von der Pike auf das Abc der Umgangsformen, denn Höflichkeit und Gastfreundlichkeit gehörten in



Susanne Helbach-Grosser

ihrem Elternhaus zu den zentralen Lebensmaximen. 1993 gründete sie ihr Institut TAKT & STIL. In offenen und firmeninternen Seminaren vermittelt sie mit mittlerweile zehn selbstständigen Trainern und fünf Franchise-Partnerinnen die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln. Ihre Auftritte als Expertin bei ZDF und ARD machten sie bundesweit bekannt.

Formelle Dos für Frauen:

Hosenanzug oder Kostüm, dazu eine Bluse oder ein Edel-T-Shirt, alles in neutralen Farben, einfarbig oder kleine dezente Muster, geordnete Frisur, Make-up.

Die Don'ts für Frauen:

Grobgestrickte Pullis, durchsichtige Blusen, sichtbare Unterwäsche, bauchfreie Oberteile, riskante Dekolletés, nackte Achselhöhlen, Klimpererschmuck, Kettchen am Fußgelenk. Nackte Beine bei dreißig Grad im Schatten? Professioneller sehen Strümpfe aus. Wenn es unbedingt strumpflos sein muss: Zumindest vorne geschlossene Schuhe wirken seriös.

Formelle Dos für Männer:

Anzug, Weste, Sakko oder Blazer, Krawatte, dezente Farben, kleine Muster. Edle Rollis sind in vielen Berufen schon akzeptiert. Dazu: dunkle Schnürschuhe mit Ledersohlen. Gutes Schuhwerk ist in Managementkreisen von großer Bedeutung. Gut bedeutet in diesem Fall meistens teuer und sehr gepflegt.

Die Don'ts für Männer:

Turnschuhe, Sandalen, sichtbare T-Shirts unter dem Oberhemd, Shorts und alles, was unter Freizeitmode fällt. Außerdem: weiße Socken und welche mit Kindermotiven, sichtbare Waden, (besser sind längere Socken oder Kniestrümpfe). Tätowierungen und meistens auch Piercings an sichtbaren Stellen. Dreitagebärte gelten als ungepflegt – es sei denn, man erklimmt gerade den Himalaja.

verschnaufen lassen. Und für Schuhe: einen Tag tragen – einen Tag auf Spannern ruhen lassen.

Für Neukunden- und Gehaltsgespräche wählen Sie ruhig kontrastreiche Kleidung – dann wirken Sie dominanter und durch-

setzungsfähiger. Für konservative Begegnungen lieber einen Hauch klassischer. Und schauen Sie in Ihren herzlos beleuchteten Spiegel, bevor Sie das Haus verlassen – auch von hinten.

Grüßen, begrüßen, bekannt machen

Die Begrüßung dient dem ersten Kontakt mit einer Person. In ihr kommt Herzlichkeit, Demut oder Freundschaft zum Ausdruck. Die Begrüßungsart unterliegt vor allem der nationalen Ritualisierung. Im Ausland müssen wir eigene Vorlieben



zu tun haben", "Ich freue mich, dass Sie unserer Einladung gefolgt sind".

Die starren Grußregeln von einst sind gottlob einer situativen Norm gewichen – doch Vorsicht! Bei vielen Gelegenheiten tritt das alte Rangordnungsschema wieder in Kraft:

- Wer die andere Person zuerst sieht, grüßt – und nennt den Namen, falls bekannt
- Aber auch: Herr grüßt Dame, jung grüßt alt
- Der/die Einzelne grüßt die Gruppe
- Es grüßt, wer zuletzt dazu kommt
- Die rangniedere Person grüßt die Ranghöhere

Im Geschäftsleben zählt nur die Autorität oder die Hierarchie. Das heißt: Der Jüngere wird als Vorgesetzter von dem älteren Mitarbeiter und der Auszubildenden begrüßt, die Gruppe grüßt die Geschäftsführerin. Männer grüßen Kolleginnen. Souveräne Menschen pochen jedoch nicht auf ihr Recht: Der Chef darf ruhig als erster die Mitarbeiter grüßen.

Treffen sich genannte Personen auf privatem Parkett, hat meistens wieder die erstgenannte Reihenfolge Priorität. Und sehen Sie die Menschen um Himmelswillen an, aber starren Sie nicht!

Begrüßen mit Händedruck

Hier ist die Reihenfolge umgekehrt, weil gleichzeitig die Erlaubnis zum Anfassen erteilt wird. Berührung ist ein Angebot zur Kommunikation. Hohe Tiere strecken zuerst die Hand aus.

- Der Handschlag ist Zeichen besonderen Respekts
- Eine hingestreckte Hand immer ergreifen, auch wenn die Reihenfolge nicht stimmt!
- Der Händedruck ist fest, nicht brutal!
- Ranghöhere Personen begrüßen Rangniedere
- Ältere begrüßen Jüngere
- SIE begrüßt IHN privat (weil sie hier ranghöher ist)

- Gastgeber, egal ob privat oder im Geschäftsleben, genießen Hausrecht und reichen die Hand zuerst.

Bekannt machen durch Dritte

- ER wird IHR bekannt gemacht
- Die Jüngeren den Älteren
- Der/die Einzelne der Gruppe
- Die rangniedere Person der ranghöheren: die wichtigste Person erhält alle Informationen zuerst, damit sie einen Wissensvorsprung hat.



Redewendungen hierbei können sein: "Ich möchte Sie mit Herrn/Frau ... bekannt machen", "Haben Sie sich schon bekannt gemacht?" "Kennen Sie sich schon?" Geantwortet wird nicht mit: "Angenehm" oder "Sehr erfreut", sondern einfach mit: "Guten Tag" oder mit etwas Persönlichem.

Wer im Verkehr mit Menschen die Manieren einhält, lebt von seinen Zinsen. Wer sich über sie hinwegsetzt, greift sein Kapital an.

Hugo von Hoffmannsthal

Akademische Titel, Adelsprädikate und Doppelnamen bitte nennen, bis sie erlasen werden. Im privaten, gesellschaftlichen Bereich wird heute immer häufiger auf Titel verzichtet.

Die Eigenvorstellung erfolgt, wenn man nicht durch Dritte bekannt gemacht werden kann. "Ich bin Holger Huber" drückt Selbstbewusstsein aus. Den eigenen akademischen Titel erwähnen Sie dabei nicht.

Auch wenn Modeworte und Floskeln noch so trendy sind, zu große sprachliche Abhängigkeit zeugt von mangelnder Persönlichkeit.

Floskeln, die ganz oben auf der roten Liste stehen sollten: "Angenehm", "Gestatten", "Sehr erfreut", "Meine Gattin, mein Gatte", "Mahlzeit", "Prost", "Das mag ich nicht", "Das wär' doch nicht

nötig gewesen", "Ich muss mal aufs Klo" oder, wenn jemand niest: "Gesundheit".

Aufstehen oder sitzen bleiben?

Generell gilt: Überall dort, wo das Aufstehen große Unruhe erzeugen würde, kann es heute unterbleiben – zum Beispiel im Restaurant oder bei Sitzungen. Andererseits wird aufgestanden, um mit den zu begrüßenden Personen auf eine Gesprächsebene zu gelangen und ihnen Respekt zu erweisen. Um Kunden und Geschäftspartner zu begrüßen und um ihnen entgegenzugehen, ist das Aufstehen ohnehin erforderlich, bei Frauen wie bei Männern.

Charme hilft aus dem Fettnäpfchen heraus

An starren Regeln muss sich heute niemand festhalten. Menschen mit guten Umgangsformen zeichnen sich vielmehr dadurch aus, dass sie sich flexibel auf unterschiedliche Situationen und Gruppen einstellen und sich anpassen können. Das erfordert Einfühlungsvermögen und eine gute Wahrnehmungsfähigkeit. Mit Charme und Natürlichkeit kann man sich aus dem einen oder anderen Fettnäpfchen befreien. Wichtig ist, die Verhaltenserwartungen zu kennen.

Und fragen Sie sich doch immer mal, was Sie ausdrücken möchten: Kompetenz, Seriosität, Kreativität? Auch sollten Sie sich immer fragen, ob Sie wirklich die Signale aussenden, die Sie Ihrer Umwelt senden möchten. ■

Susanne Helbach-Grosser



Literatur

Helbach-Grosser, S.: Erfolg mit Takt & Stil, Expert Verlag, 5. Auflage, 2001

Kontakt

TAKT & STIL
 Susanne Helbach-Grosser
 Oderstraße 11
 73529 Schwäbisch Gmünd
 Tel.: 0 71 71/8 62 51
 Fax: 0 71 71/8 63 59
 E-Mail: s.helbach-grosser@takt-und-stil.de
 Internet: www.takt-und-stil.de