

Der Büro-Knigge: Von A wie Anrufbeantworter bis I wie intim

Gastautorin Susanne Helbach-Grosser gibt die wichtigsten Empfehlungen für ein produktives Miteinander (Teil 1)

In Büros wird auf relativ engem Raum eine lange Zeit des Tages gemeinsam verbracht. Es ist durchaus nicht zwingend notwendig, seine Arbeitskollegen zu lieben, um gemeinsam auszukommen. Mit einigen kleinen, feinen Kniffen funktioniert es jedoch nicht nur intern besser – auch nach außen läuft es reibungsloser. Die mit dieser Ausgabe der RheinLand Nachrichten startende dreiteilige Serie das ABC des Büro-Knigges von Gastautorin Susanne Helbach-Grosser gibt die wichtigsten Empfehlungen für ein produktives Miteinander.

Anrufbeantworter

Mailbox, Ansagegeräte und Warteschleifen können zum teuren Zeitvertreib werden. Darum gilt: 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. Wenn Sie selbst auf Band sprechen: Ihre Message beginnt nach dem Signalton. Fassen Sie sich kurz, Name und Telefonnummer deutlich und langsam nennen. Der Angerufene braucht Zeit zum Notieren!

Begrüßen

Aufstehen oder sitzen bleiben? Diese Frage stellt sich im Job meist gar nicht. Denn wer Besucher empfängt, steht auf, um zu signalisieren „Ich setze mich für Sie in Bewegung.“ Außerdem kann so 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.

Chaos

Wer Kundenkontakt hat, sollte besonderen Wert auf ein ge-

pfligtes 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?

Dialog

Da die rein fachlichen Kenntnisse heute etwas in den Hintergrund treten, bestimmen menschliche und kommunikative Möglichkeiten den Erfolg oder den Misserfolg einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters im Unternehmen. Die zunehmende Mobilität erfordert auch, dass sich Menschen in verschiedenen Milieus bewegen müssen, und so wird die Fähigkeit zum Dialog immer mehr Schlüssel zum Erfolg.

E-Mail & Co.

Private E-Mails am Arbeitsplatz können nervend bis lächerlich sein, falls jemand mitliest: „Sag mir doch mal schnell, dass du

mich liebst!“ Das Gleiche gilt für Faxe, die in der ganzen Abteilung rumgereicht werden könnten. Verirrte E-Mails, geknackte Passwörter: Wie peinlich, wenn der unverblümete Schnack über Kollegen R. für alle sichtbar wird.

Handy

Handys gehören eingeschaltet nicht ins Restaurant! Und an keinen Ort, an dem Menschen ihre Ruhe haben möchten, sich konzentrieren wollen oder müssen. Gute Restaurants sind darauf eingerichtet, Ihren dringenden Anruf am hinterlegten Handy entgegenzunehmen und Sie diskret herauszubitten. Eingeschaltetes Handy am Gürtel? Demonstrieren Sie bei öffentlichen Auftritten auch aller Welt, dass Sie kein Sekretariat haben, das Ihnen den Kleinkram vom Hals hält?

Intim

Halten Sie Distanz. Der „soziale Abstand“ beträgt in Deutschland eine Armlänge, weniger ist Intimbereich! Gleiches gilt für persönliche Fragen. „Läuft's jetzt wieder besser in deiner Ehe?“, hat am Arbeitsplatz meistens nichts verloren. Schenkt Ihnen jemand Vertrauen, behalten Sie das für sich.

In den nächsten RheinLand Nachrichten lesen Sie „Der Büro-Knigge: Von J wie Jahresurlaub bis Q wie Quasselstrippen“



Zur Person

Susanne Helbach-Grosser erlernte von der Pike auf das A-B-C der Umgangsformen, denn Höflichkeit und Freundlichkeit gehörten in ihrem Elternhaus zu den zentralen Lebensmaximen. 1993 gründete sie ihr Seminar-Institut Takt & Stil. In offenen und firmeninternen Seminaren vermittelt sie die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln im gesamten deutschsprachigen Raum. Ihre Auftritte als Expertin bei ARD und ZDF machten sie bundesweit bekannt. Inzwischen erweitern 15 selbstständige TrainerInnen das Angebot für eine Karriere mit Stil. Fünf Franchise-Partnerinnen führen in eigener Regie Takt & Stil-Seminar-Institute in Dresden, Göppingen, Erfurt, Merseburg. T&S-Kinderseminare werden vom westfälischen Werdohl aus durchgeführt. Das Takt & Stil-College, die erste und bisher einzige Deutsche Schule für Umgangsformen & Savoir vivre, wurde 1999 gegründet, um TrainerInnen auszubilden und einen einheitlichen Standard auf diesem Gebiet zu gewährleisten. Außerdem ist sie Mitbegründerin der 2002 ins Leben gerufenen Interessensgemeinschaft ETI – Etikette-Trainer-International und Autorin des Ratgebers „Erfolg mit Takt & Stil“, Expert-Verlag, Renningen.