

## Für ein positives Klima sind Grenzen wichtig

Der Büro-Knigge von A bis Z

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. Kunden und Geschäftspartner erinnern sich gerne an die Zusammenarbeit mit diesem Team oder dem selbständigen „Einzelkämpfer“. **Susanne Helbach-Grosser gibt in ihrem ABC des Büro-Knigges die wichtigsten Empfehlungen für ein produktives Miteinander.**



Handys gehören eingeschaltet nicht ins Restaurant! Und an keinen Ort, an dem Menschen ihre Ruhe haben möchten, sich konzentrieren wollen oder müssen.

**A**nruflisten: Mailbox, Anrufbeantworter und Warteschleifen können zum teuren Zeitvertreib werden. Darum gilt: Ihre Bandsache 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!



Susanne Helbach-Grosser gründete 1993 ihr Seminar-Institut TAKT & STIL. In offenen und firmeninternen Seminaren vermittelt sie die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln im gesamten deutschsprachigen Raum. Außerdem ist sie Mitbegründerin der 2002 ins Leben gerufenen Interessensgemeinschaft „Etikette-Trainer-International“ (ETI).

**B**egrüßen: 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.

ist eine kurze Entschuldigung unerlässlich.

**C**haos: 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 Wanderschmuck 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**ialog: Da die rein fachlichen Kenntnisse heute etwas in den Hintergrund treten, bestimmen menschliche und kommunikative Möglichkeiten den Erfolg oder den Misserfolg eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin 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 unverblühte Schnack über Kollegen R. für alle sichtbar wird.

**F**ax-Etikette: Im Geschäftsleben sollte die Kurzmitteilung per Telefax nichts beinhalten, was

Kondolenzschreiben, offizielle Einladungen und formelle Danksagungen, neckische Cartoons als Saisongrüße zum Kunden, Mahnbescheide, Vollmachten, Scheidungsklagen und Zeugnisse. Ein spezielles DIN-A4-Deckblatt mit Anschrift und Absender ist schon lange nicht mehr nötig.

**G**eschäftessen: Laden Sie selbst ein, haben Sie auch die Fäden in der Hand! Keine Experimente mit neuen Geschäftspartnern bezüglich der Restaurantauswahl. Ein kleiner Teilnehmerkreis ist oft effektiver. Das Menü wählt meistens der Gastgeber aus. Bedenken Sie dabei abweichende Essensgewohnheiten Ihrer Gäste. Bei À-la-carte-Bestellungen die Gäste nicht über den Preisrahmen im Unklaren lassen. Über Geschäftliches erst reden, sobald man etwas Ordentliches im Magen hat (in Frankreich zum Beispiel erst nach dem Hauptgang).

**H**andy: 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?

**I**ntim: 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.

**J**ahresurlaub: Fast jedes Jahr kommt es in deutschen Büros zu Streitereien wegen dem Jahresurlaub. Sicher kann es passieren, dass Kollege X nun mal auch ein schulpflichtiges Kind hat und Kollegin Y sich nach dem Urlaub des Ehemannes richten muss, der Geschäftsführer der ABC AG



Wer Besucher empfängt, steht auf, um zu signalisieren: „Ich setze

„Guten Tag“, danach ignorieren Sie den Oft-Zuspätkommer für mindestens fünf Minuten. Auf keinen Fall geben Sie ihm eine Zusammenfassung des Geschehens. Bewährt hat sich auch, dass ihm alle wertlos zusehen, wie er sich setzt, seine Unterlagen ordnet, usw. Hoffentlich lehrt ihn das Unbehagen, ab jetzt pünktlich zu sein.

**O**utfit: Die Garderobe ist natürlich gepflegt und vollständig. (Für den Anzug gilt beispielsweise: einmal tragen, lüften, einige Tage auf einem breiten Bügel „verschlaufen“ lassen; für Schuhe: einen Tag tragen, einen Tag auf Spannern ruhen lassen). Alles, was unter Freizeitmode fällt, gehört nicht in den Berufsalltag. Für Frauen gibt es keinen triftigen Grund, einen Rock zu tragen, außer sie möchten es, weil sie sich darin wohlfühlen! Für Präsentationen, Bewerbungs- und Gehaltsgespräche wählen Sie ruhig kontrastreiche Kleidung, dann wirken Sie dominanter und durchsetzungsfähiger. Zu tiefe Einblicke bei den Damen und weiße Socken bei den Herren



Alles, was unter Freizeitmode fällt, gehört nicht in den Berufsalltag. Anzüge mit extravaganten Schnitten und aus extremen Stoffen sind in den meisten Berufen ebenfalls nicht passend. Schnitte und Stoffe, die sich leicht von denen der Kollegen unterscheiden, sind optimal.

führen die Hitliste der Geschmacklosigkeiten an. Nicht jede/r hat zudem das richtige Farbverständnis. Farb- und Stilberater/innen können hier gute Dienste leisten. Doch oftmals reicht schon ein gradenlos beleuchteter Spiegel zu Hause. Mit ein paar Alltagsbewegungen können Sie dort auch gleich testen, ob die Garderobe sitzt, nicht spannt, keine Falten wirft oder auseinander klafft.

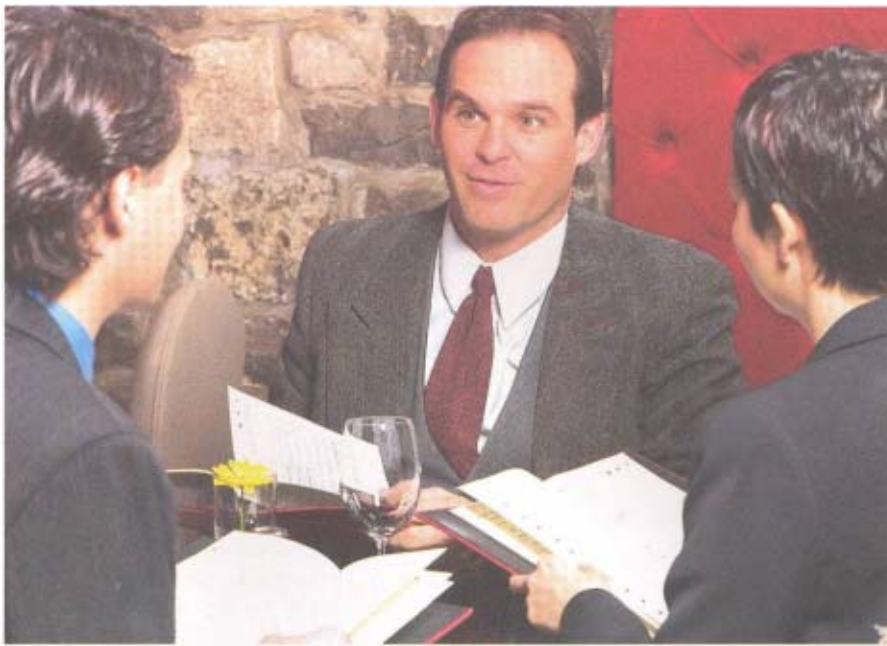
**P**ersönliche Auseinandersetzung: Rufen Sie sich immer wieder ins Bewusstsein zurück, dass Konflikte in geschäftlichen Beziehungen keine Abwertung Ihrer Person und Ihrer menschlichen Qualitäten bedeuten. Drei Sätze sind hier besonders hilfreich: „Ich bin nicht persönlich gemeint“, „Ich kann ruhig bleiben“, „Das können wir lösen.“ Vergessen Sie bitte nicht: Jeder Mensch sieht zuerst einmal seinen eigenen Nutzen (und den seiner Firma) und wird auch so

**K**undengeschenk: Ein guter Kunde hat Geburtstag und Sie sollen mal wieder in letzter Minute die zündende Idee für ein passendes Geschenk haben. Da hilft eine VIP-Datei als Ideenfundus, in der bevorzugte Urlaubsziele, Hobbys, kulturelle, sportliche und literarische Vorlieben (und Abneigungen) festgehalten werden. Nie wieder bekommt dann ein Antialkoholiker eine Kiste feinsten Rioja, nie wieder die ständig mit dem Gewicht kämpfende Ehefrau des Geschäftspartners die Trüffelmischung. Und zum runden Geburtstag schenken wir ab jetzt dem opembegesterten Jubilar kein Ticket für das Fußballenspiel mehr.

**L**achen: Wer im Beruf vorankommen will, darf zum Lachen nicht in den Keller gehen. Humor wird als Karriere-Faktor offenbar immer wichtiger. Humorvolle Mitarbeiter sind nach neuesten Studien kreativer, weniger krank und bessere Teamarbeiter.

**M**ode: Anzüge mit extravaganten Schnitten und aus extremen Stoffen sind in den meisten Berufen nicht passend. Schnitte und Stoffe, die sich leicht von denen der Kollegen unterscheiden, sind optimal. Marineblau drückt am meisten Autorität aus. Anthrazit ist die zweitbeste Farbe. Abhängig vom Beruf sind auch andere Farben passend.

**N**achzügler: Nachzügler und Zuspätkommer bei Meetings



Bei Geschäftsessen ist ein kleiner Teilnehmerkreis oft effektiver. Über Geschäftliches aber erst reden, sobald man etwas Ordentliches im Magen hat.

**Quasselstrippen:** Die Gerüchteküche brodelt überall. Das verbessert nicht gerade das Betriebsklima und ist schlimmstenfalls die Vorstufe zum Mobbing. Richtig gefährlich kann es für Betriebsangehörige jedoch werden, wenn sie Vermutungen und Fakten preisgeben, die unter die Kategorie Betriebsgeheimnis fallen. Von einer Abmahnung über die Kündigung bis hin zum Schadensersatz kann Plaudertaschen alles drohen. Sogar Freiheitsstrafen bis zu drei Jahren sind in manchen Berufszweigen (Juristen, Ärzte) möglich. Darum: Verschwiegenheit ist Pflicht. Am besten nichts Übles hören, sehen und sagen! Loyalität ist Treue zum Unternehmen und somit ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Firma und ihre Mitarbeiter/innen. Ein gestörtes Vertrauensverhältnis lässt meistens nur einen konsequenten Schluss zu: Wechsel des Arbeitsplatzes, um die Atmosphä-

re und die Leistungsfähigkeit (auch die eigene) nicht zu gefährden.  
**Redekunst:** Vor allem beim Telefonieren wird deutlich, ob jemand die Kunst der Kommunikation beherrscht. Während eines Telefonats bitte nicht: essen, trinkchen, 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.  
**Schriftverkehr:** Bei der Anschrift von Paaren wird der Mann (international) vor der Frau genannt. In Deutschland kann es nach Belieben gehandhabt werden. Im Brief selbst ist die Reihenfolge umgekehrt. Aber: Ganz modern kann man es halten, wie man will, Hauptsache, 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.“, aber: „Professor“ wird ausgeschrieben. Immer das direkte Anliegen formulieren!  
**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.**

Statt „Ich möchte Sie bitten ...“ „Ich bitte Sie ...“; statt „Ich darf Ihnen Folgendes vorschlagen ...“ „Ich schlage Ihnen Folgendes vor ...“ Wir sollten heute schreiben, wie wir sprechen. Statt „Zahlung leisten“: „zahlen“; statt „Vormerkung vornehmen“: „vormerken“; statt „verlief zur Zufriedenheit“: „Sie waren zufrieden“; statt „Erstattung vornehmen“: „erstatte“.

**Tratsch:** Firmeninterna sind bei Firmenfeiern tabu. Vergessen Sie an diesem Tag den Streit im Büro! Auch wenn Sie noch so vertraut mit einer Mitarbeiterin/einem Kollegen sind, halten Sie sich zurück. Denn nichts ist peinlicher, als nach einigen Gläsern Wein knutschend in der Ecke zu verbrühen! Flirten, was das Zeug hält? Na klar, aber mal schnell an den nächsten Tag denken. Versprühen Sie gute Laune – Sie haben selbst am meisten davon. „Du Chef, sollten wir nicht endlich das Sie vergessen?“ TABU!

**Unter vier Augen:** Angriffslustige in ihrer unkommunikativen Art während einer Besprechung zu stoppen erfordert schnelle Konsequenz: Im Grunde

möchte der Betreffende liebevolles Verständnis, aber darauf können Sie nicht eingehen, also: „Strom abdrehen!“ Sagen Sie ihm, dass dieses Verhalten hier nicht akzeptiert wird, notfalls in der Pause unter vier Augen.

**Vorstellen:** Machen Sie eine jüngere Person einer älteren Person bekannt. Machen Sie einen Kollegen in Ihrem Unternehmen einem Geschäftsfreund in einem anderen Unternehmen bekannt. Machen Sie einen Bekannten einem Amtsinhaber bekannt. Machen Sie einen Manager in einer mittleren Position einem Manager in einer höheren Position bekannt. Machen Sie einen Kollegen einem Kunden oder Klienten bekannt. Sagen Sie einige Worte über die Person, die Sie vorstellen, oder über beide Personen.

**Wertschätzung:** Geben wir dem Gast, der Kundin, dem Kunden das Gefühl, willkommen zu sein. Jemandem so zu begegnen, dass die Beziehung nicht gefährdet wird, heißt jedoch nicht, dass wir alles „schlucken“ müssen. Für ein positives Klima sind auch Grenzen wichtig, dadurch werden wir berechenbar, einschätzbar.

**X für ein U vormachen ...:** Manche Besprechungen sind alles andere als produktiv, und am Ende fühlen sich alle Beteiligten, als könne man ihnen ein X für ein U vormachen. Für eine erfolgreiche Besprechung und Moderation kann schon im Vorfeld einiges getan werden, denn Vorbeugen ist besser als Heilen. Stellen Sie fest, ob das Meeting überhaupt notwendig ist (oder könnten die Fragen am Telefon behandelt werden?). Bereiten Sie das



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

Treffen gründlich mit den W-Fragen vor: warum – wann – wer – wo – wie – wie lange? Informieren Sie die Teilnehmenden (inklusive Tagesordnung) so früh wie möglich. Strukturieren Sie das Meeting professionell: das Ziel definieren, die Agenda abchecken (notfalls auch Tagesordnungspunkte weglassen; nie „Sonstiges“ aufführen, weil das nicht vorbereitet werden kann), die einzelnen Rollen erklären (wer ist Moderator?), die Grundregeln festlegen (Benimm-Erwartungen, Verhalten).

**Yes:** Sie müssen nicht zu allem ja sagen, was Sie über professionelle Umgangsformen hören. Suchen Sie sich das heraus, was Ihnen angebracht erscheint und Sie für Ihre Branche angemessen halten. Die starren Regeln von einst sind nicht mehr zeitgemäß. Im Vorteil ist heute, wer ein Gefühl dafür entwickelt, was zu ihm passt und was künstlich wirkt.

**Zeitmanagement:** Nichts wurmt mehr als ein Kollege, der ständig über Stress jammert und anderen damit kostbare Zeit und Nerven raubt. Jammerer zeigen schlechten Stil und meistens, dass sie ihren Job nicht im Griff haben.



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.