

BERUF & ZUKUNFT

Eine Frage des Protokolls

Knigge am internationalen Parkett

Beilage für die
Berufsausbildung

Das Unternehmer-Magazin
für den Hotelier, Gastronomen
und Küchenchef

6/2006

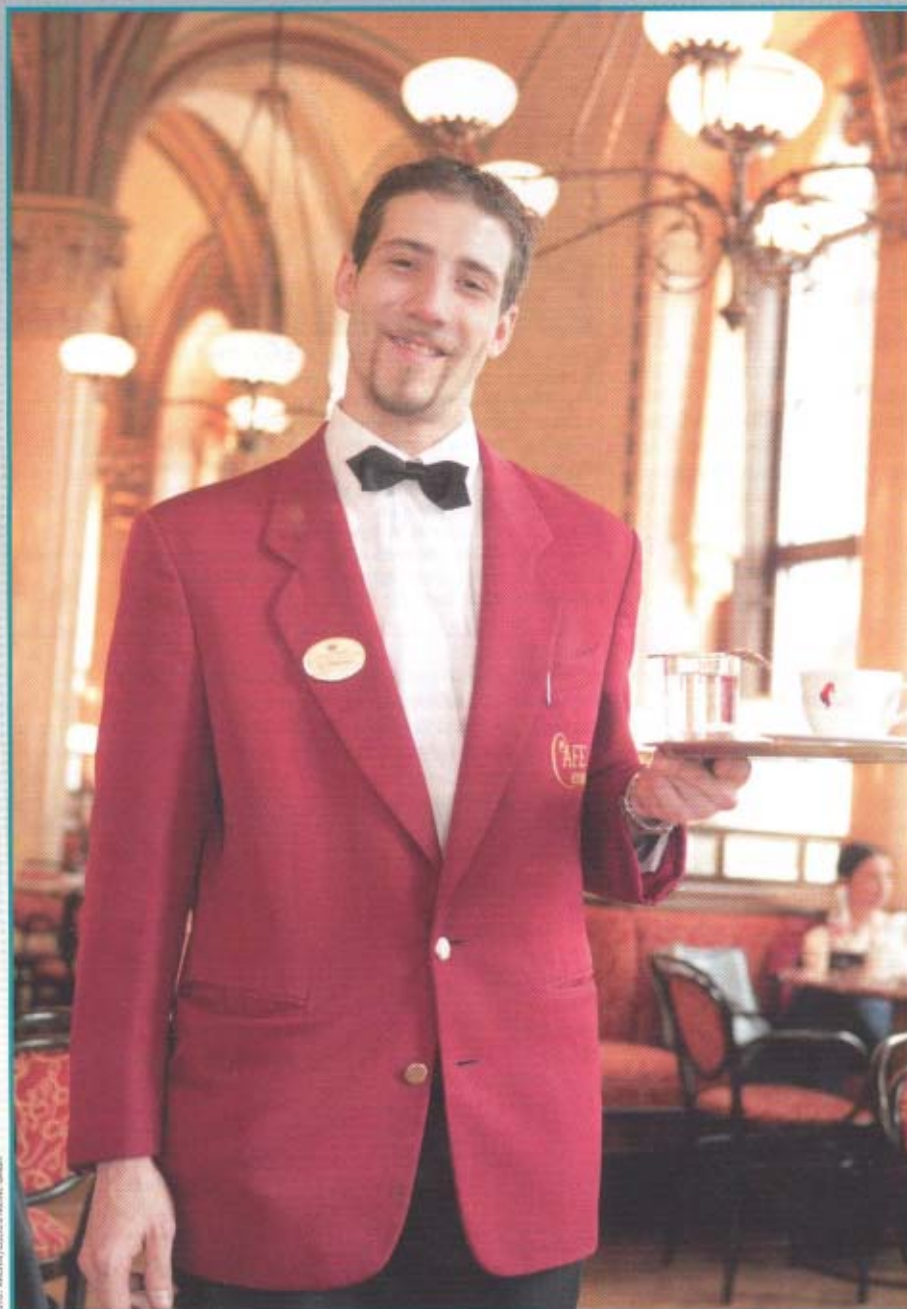


FOTO: ARCHIV/ULRICH MEIN, GNDP

IN DIESEM HEFT

Kleine Reisekunde	III
Perfekte Partner – Wein und Zigarren	VI
Klein und oho – Sprossen und Kelme	VIII
Hinter den Kulissen – Schädlingsbekämpfung	IX
Das Weinland Chile	X
Richtig essen – Regeln für ausgewählte Krankheiten	XII
Übungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde	XIV
Prüfungsaufgaben für gastgewerbliche Berufe	XV

**Respektvoller Handschlag,
tiefe Verbeugung oder
galanter Handkuss,
die formvollendete
Begrüßung auf dem
internationalen Parkett
will gelernt sein.**

Insbesondere für zukünftige Mitarbeiter in Gastronomie und Hotellerie spielen derartige »Formfragen« eine große Rolle. Will man im internationalen Begrüßungsreigen Professionalität beweisen, sollten länderspezifische Tabus und Höflichkeitsrituale bedacht werden. Hierzu im Folgenden einige Tipps.

Gute Umgangsformen sind für Mitarbeiter in Gastronomie und Hotellerie ein Muss.

(→ Seite II)

Gastronomie

Nr. 6 vom 9.6.2006

Auflage: 22.300

www.mm-pr.de
Agentur für Öffentlichkeitsarbeit

Eine Frage des Protokolls

(Fortsetzung von Seite I)

Eine galante Geste

Bienvenue, Frau Bundeskanzlerin! Erinnern sich die Staatschefs dieser Welt wieder verstärkt an den Handkuss? Was bei den anderen Regierungschefinnen bislang nicht so stark ins Auge fiel, ist zumindest in der deutschen Presse auf Seite eins: eine speziell männliche Begrüßungsform gegenüber Bundeskanzlerin Angela Merkel. Nicht in jedem Protokoll ist der angedeutete Handkuss vorgesehen. Zelebriert wird diese galante Geste vereinzelt noch im Geschäftsleben in Österreich, Ungarn und Polen.

Gut zu wissen

Gerade bei der Begrüßung zeigt der international Reisende ebenso wie der Fachmann sein Niveau. Er oder sie signalisiert damit soziale Kompetenz und Respekt. Der amerikanische Anthropologe Edward T. Hall unterteilt in:

- **förmliche Kulturen** wie der größte Teil Europas, der Mittelmeerraum, die arabischen Länder, Lateinamerika sowie der größte Teil Asiens;
- **gemäßigt informelle Kulturen**, wozu Kanada, Neuseeland, Dänemark und Norwegen gehören und
- **sehr informelle Kulturen**, wozu er beispielsweise Australien und die USA zählt.

Tipp

Statusunterschiede wirken in formellen und hierarchischen Kulturen größer.

Zollen Sie Respekt

In Deutschland ist die Begrüßung im Job klar geregelt: Ranghöhere Personen begrüßen die rangniederen zuerst. Sie geben mit ihrer dargereichten Hand das Signal zur körperlichen Kontaktaufnahme. Das entspricht auch einer Aufforderung zum Gespräch. Während Deutsche aufs Handgeben »abgerichtet« sind und einen stabilen Händedruck als angenehm empfinden – ebenso wie die Nord- und Lateinamerikaner, Australier und Mitteleuropäer – können andere Kulturen damit nicht warm werden.

Gastronomie

Nr. 6 vom 9.6.2006
Auflage: 22.300

Südasiaten und Ägypter gestalten den ersten und oft einzigen Hautkontakt sanft. Ein kräftiger Händedruck wirkt in diesen Ländern frostig und aggressiv. Franzosen hingegen drücken leicht, Araber wiederholt und lang anhaltend.

Tipp

Einen schlechten Eindruck machen generell der »schlappe Lappen«, der tote Fisch (kurz, feucht-kalt und kraftlos), der Knochenbrecher (kurz und brutal) und der Schraubstock (lang und brutal).

Linke Hand ist Tabu

Im arabischen Raum gilt die linke Hand als unrein, da sie zur Toilethygiene gebraucht wird. Man sollte also die linke Hand niemals zum Gruß ausstrecken, etwas mit der linken Hand überreichen oder auch annehmen. In Polen und Russland tritt man zuerst in ein Haus ein, bevor man begrüßt. Das Händeschütteln über der Türschwelle gilt als schlechtes Omen. Sehen Sie beim Handschlag Ihrem gegenüber in die Augen. Das schafft sofort innere Verbindung und intensiviert den Kontakt. Und lächeln Sie dabei. So wirken Sie selbstbewusst und sympathisch.

Tipp

Seien Sie im Umgang mit Japanern zurückhaltend mit Blickkontakt.

Männer und Frauen

Anders als in Frankreich, wo die Frau entscheidet, ob sie die Hand gibt, gilt in China nicht »Ladies first«. Hier wird nur nach Hierarchie unterschieden. In Tunesien sollte ein Mann einer Frau nicht von sich aus die Hand reichen. In Ägypten, Lateinamerika, Italien, Polen und Russland ist der Kör-



FOTO: TAKT & STIL

Susanne Helbach-Grosser erlernte von der Pike auf das ABC der Umgangsformen. 1993 gründete sie ihr Seminar-Institut TAKT & STIL. Dort vermittelt sie die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln im deutschsprachigen Raum.

Grade und Titel

Folgende Länder sind von akademischen Graden und Titeln beeindruckt: Schweiz, Österreich, Deutschland, Frankreich, Japan, China, Korea, Singapur, die arabischen und viele südamerikanischen Länder.

In Italien werden die Titel mit dem Familiennamen genannt (dottoressa/dottor). Polen gebrauchen Titel und Grade sparsam, Tschechen öfter.

Fazit: Eine goldene Regel für den Umgang mit Menschen aus fremden Kulturen lautet: Informieren Sie sich über die wichtigsten Sitten und Gebräuche solcher Gäste, die häufiger in Ihrem Haus erwartet werden und nehmen Sie mit allen Sinnen auf, was geschieht und wie Ihre Gegenüber »ticken«.

Susanne Helbach-Grosser,
Schwäbisch Gmünd