

# ***Business-Etikette für Frauen***

Professionelle Umgangsformen im Job



*Ein tiefer Ausschnitt ist zwar attraktiv, im Berufsleben jedoch nicht angebracht.*

**Darf „sie“ ohne Strümpfe ins Büro, wenn es dort keine Klimaanlage gibt und mörderisch heiß wird? Kann die Chefin einem wesentlich älteren Mitarbeiter das Du anbieten? Klopft sie an, wenn sie den Konferenzraum betritt? Susanne Helbach-Grosser, Gründerin und Inhaberin des Instituts „Takt & Stil“, und die Medienberaterin Jutta Hofmann aus Ludwigshafen geben Tipps zu professionellen Umgangsformen im Job.**



Susanne Helbach-Grosser ist Etikette-Spezialistin. 1993 gründete sie ihr Seminar-Institut „Takt & Stil“.

#### Fragen und Zuhören

Gekonnt zu plaudern ist das eine. Rund wird die Sache erst, wenn Sie Ihren Gesprächspartner mit Fragen einbeziehen und interessiert zuhören – wie Pingpong ohne Schläger. Aber bitte nicht penetrant ausfragen wie eine Staatsanwältin, das würde schnell als taktlos empfunden werden. Beobachten Sie genau, ob Ihrem Gegenüber ein Thema vielleicht unangenehm ist, und wechseln Sie es gegebenenfalls unauffällig. „Ebenso relevant ist eine Portion Souveränität im Job, nachzuweisen in Sitzungen und bei Gesprächen“, meint Susanne Helbach-Grosser. Damit Meetings effektiv und erfolgreich sind, sollte die Sitzordnung stimmen. Mit der richtigen Platzierung können Sie drohende Konfliktsituationen und bevorstehende Machtkämpfe entschärfen. Sie sollten daher immer möglichst früh im Konferenzraum erscheinen und den eintreffenden Teilnehmern einen passenden Platz empfehlen. Setzt

sich jemand auf den Chefstuhl, weisen Sie ihn freundlich darauf hin, dass dieser Platz für die Meetingleiterin bestimmt ist. Teilnehmer, die am Verhandlungstisch ihre Unterlagen weitflächig ausdehnen, demonstrieren ihre Macht und zeigen, dass sie kaum zu Zugeständnissen bereit sind.

#### Sitzordnung

Manche Chefs postieren ihre Gesprächspartner gegenüber dem Fenster, sodass diese ihn wegen der Blendung nicht richtig erkennen können. Ein alter Trick, der leicht durchschaubar ist und unhöflich wirkt. Bei der Kripo sitzen die Verdächtigten so. Der angenehmste Sitzplatz für den Besucher ist – vor allem bei der ersten Besprechung in Ihrem Haus – der mit dem Blick in den Raum. Werden Sie selbst „falsch“ platziert, wehren Sie sich dagegen. In der „Ich“-Form lässt sich alles sagen: „Bedaure, ich kann Sie kaum sehen, weil mich die Sonne blendet.“ Ein konstruktives Klima entsteht, wenn sich Verhandlungspartner am Tisch über Eck setzen: So wird die Auge-in-Auge-Konfrontation von vornherein vermieden, keiner fühlt sich in die Enge getrieben. Weg vom Tisch, heißt bei Besprechungen die Devise. Sachorientierte, kurze Meetings werden in modernen Unternehmen schon im Stehen abgehalten. An Bistrotischen gestalten sich die Steh-Konferenzen von selbst kurz.

Die Höflichkeit erfordert es, das Meeting so umsichtig vorzubereiten, dass alle Beteiligten wissen, worum es geht. Achten Sie als Leiterin darauf, dass alle Ge-

sprächspartner rechtzeitig die erforderlichen Informationen erhalten. Von externen Teilnehmern lassen Sie sich am Vortag noch einmal ihr Kommen bestätigen. Gehen Sie unbedingt auch auf die „soften“ Bedürfnisse des Teilnehmerkreises ein wie Bestuhlung, Technik, Klima- und Lichtverhältnisse, Getränke und eventuell weitere Verköstigung. Dafür legen Sie einen kleinen hochwertigen Bestand an: Kaffee und Tee, Säfte, Wasser, süßes und salziges Gebäck. Und wie steht es nun mit dem Anklopfen? Bei geschlossenen Türen sollte es stets erfolgen. Die Führungskraft genießt allerdings eine Vertrauensstellung und geht ohne anzuklopfen in eine Besprechung. Eine angelehnte Tür gilt als offen. Hier ist das Anklopfen dem Einzelnen überlassen. Wichtig: Je höher Sie beruflich steigen, desto kostbarer ist Ihre Zeit. Das gilt auch bei anderen Menschen. Pünktlichkeit ist also ein Zeichen guter Manieren, von Disziplin und Wertschätzung. Halten Sie die Telefonnummer Ihres Ansprechpartners griffbereit für den Fall, dass Sie sich verspäten. Werden Sie selbst „sitzen gelassen“ und hat Ihre Nachfrage nicht gefruchtet, teilen Sie dort mit, dass Sie nun keine Zeitreserven mehr haben.

#### Zeit ist kostbar

Und nach fünf Minuten gehen Sie auch, denn Unverschämtheiten müssen Sie sich nicht gefallen lassen. Ein sensibler Punkt ist die Anrede. Ein Du ist kaum wieder in ein Sie umzuwandeln. Gehen Sie also nicht zu verschwenderisch mit dieser vertraulichen

Anrede um. Werden Sie plötzlich Chefin und alle duzen Sie, wirkt das nicht professionell. Und falls Sie gleich als Vorgesetzte einsteigen, empfiehlt sich noch mehr Zurückhaltung. Vereinzelt Duzen könnte anderenfalls leicht als Kungelei und Bevorzugung ausgelegt werden. Ein Sie hält auf Distanz und schützt vor Zudringlichkeit. Generell schlägt der Höhergestellte das Du vor und niemand sonst. Ein sehr bedeutsames Kapitel ist das angemessene „Styling“. Arbeit, Hektik und Ärger bringen es mit sich, dass wir unserem Aussehen oft nicht mehr genug Aufmerksamkeit schenken. Leider bemerken das auch andere. Die äußere Erscheinung im Beruf zu vernachlässigen ist ein großer Fehler.

#### Äußere Erscheinung

Zerknitterte Blazer und Blusen, verbeulte Hosen, ungepflegte Hände und Schuhe untergraben das Selbstbewusstsein und verringern die Chancen, von Vorgesetzten, Kollegen und Geschäftspartnern positiv wahrgenommen zu werden.

Kleidung bedeutet nonverbale Kommunikation. Dies sollten wir uns immer vor Augen halten. Viele Menschen machen sich keinen Begriff, wie sehr andere an unserem Äußeren ablesen können, wie wir uns selber einschätzen, welches Verhältnis und Gespür wir für Qualität und Professionalität haben. Darum sollten wir keine Signale senden, die unsere Überzeugungskraft in Frage stellen. Da 90 Prozent unseres Körpers bedeckt sind, dürfen wir den Stellenwert des Bekleidens also

keinesfalls unterschätzen. Jeder von uns hat seinen eigenen Stil. Und das ist auch grundsätzlich gut so. Wir kleiden und benehmen uns in einer für uns typischen Weise. Wenn wir aber mit



Jutta Hofmann ist Journalistin und Inhaberin eines Medienbüros. Sie wurde am „Takt & Stil“-College zur Trainerin ausgebildet.

anderen Menschen sprechen, beurteilen uns diese nach ihrem eigenen Geschmack. Das sollten wir berücksichtigen. Passen wir uns deshalb der Situation an. Warum sollen wir zum Beispiel mit lockerer Kleidung Unabhängigkeit demonstrieren und Punkte verschenken, wenn alle anderen formell gekleidet sind? Unter Umständen sind wir dann für sie Opposition.

### Stimmig

Eine wichtige Frage ist hierbei: Könnte ich durch mein (unpassendes) Outfit andere verletzen? Was Sie morgens am Kleiderschrank auswählen, bestimmt durchaus über den Erfolg eines Arbeitstages mit.

Kleidung soll persönlich Attraktives in den Vordergrund stellen und Unattraktives in den Hinter-

grund. Sie soll stimmig wirken und zum jeweiligen Typ, Körperbau, Alter, Beruf, aber auch zum derzeitigen Lebensstandard passen. Wer sich passend und perfekt angezogen präsentiert, signalisiert seinem Gegenüber: „Ich respektiere dich.“ Wer die Etikette missachtet, sollte sich dessen wenigstens bewusst sein.

### Extra für Frauen

Susanne Heibach-Grosser und Jutta Hofmann haben ihr Wissen und ihre Erfahrungen in dem Buch „Business-Etikette für Frauen“ gebündelt. Auf 250 Seiten geben die beiden Expertinnen einen Überblick über „Professionelle Umgangsformen im Job“, so der Untertitel das bei orell füssli erschienene Knigges, von A wie Aperitif bis Z wie Zeitfrasser.

Vermeiden Sie alles, was Sie in Ihrer Karriere behindern könnte und was Sie unkompetent erscheinen lässt. Tragen Sie zu komplizierten Verhandlungen und Vorstellungsgesprächen nur Kleidung, in der Sie sich wohl fühlen und in der Sie sich bewegen können. Ihr Outfit soll selbstverständlich Ihren Status sichtbar machen.

Dies sollte die Business-Frau lieber vermeiden, um ihre Autorität nicht zu verlieren: tiefe Ausschnitte, bauchfreie, hautenge oder transparente Shirts und Blusen, Tops und Kleider mit dünnen Trägern, Miniröcke. Auch Schlauchkleider sind im Berufsleben fehl am Platz. Röcke und Kleider enden spätestens eine Hand breit über dem Knie. Blusen und T-Shirts sollten zwar die Schultern

bedecken, wer schöne Schultern und Oberarme hat, kann auch ärmellos gehen. Bei förmlichen Terminen ist ein Blazer angebracht.

Zum offiziellen Business-Dress tragen Damen selbst im Hochsommer Nylons, wenn der Rock kurz ist. Stilettos und Schuhe, die vorne offen sind (zu sexy) haben Freizeitwert – genauso wie Flip-Flops. Slingpumps und hinten offene Schuhe hingegen sind tragbar. Wie luftig-leicht die Garderobe ausfallen darf, hängt auch von der Branche ab.

### Duftnote

Dezent „teuer“ duften ist für beide Geschlechter allemal besser als aufdringlich billig, sagt die einleuchtende Faustregel. Je enger Sie mit anderen zusammen sind, desto unaufdringlicher sollten Sie aber riechen. Intensiv parfümierte Menschen sind – vor allem beim Essen – eine Zumutung. Und das wissen Sie selbst: Eine nasale Katastrophe entsteht, wenn jemand auf Schweiß noch Parfüm gibt. Küchengerüche haften lange in Haar und Kleidung, darum essen Sie vor dem Kundengespräch, vor einer Bewerbung etc. nicht beim „Griechen“ oder „Türken“ zu Mittag.

Ein gewichtiger Aspekt liegt auf dem Bereich Geschäftsreisen ins nahe und ferne Ausland, hier gelten für Geschäftsfrauen oft andere Regeln als für ihre männlichen Kollegen. Schon gleich bei der Begrüßung zeigt der international Reisende sein Niveau, er oder sie signalisiert damit soziale Kompetenz und Respekt. In Deutschland ist die Begrüßung im Job klar geregelt: Ranghöhere Personen begrüßen die rangniederen zuerst. Sie geben mit ihrer dargereichten



*Souveränität im Job zeigt sich auch in Sitzungen und bei Gesprächen sowie deren Vorbereitung.*

Hand das Signal zur körperlichen Kontaktaufnahme. Das entspricht auch einer Aufforderung zum Gespräch.

Während Deutsche aufs Handgeben programmiert sind und einen stabilen Händedruck als angenehm empfinden, so wie auch Nord- und Lateinamerikaner,



*Schuhe sollten vorne geschlossen sein. Stilettos, Flip-Flops, alle Schuhe, die vorne offen sind, gehören in den Freizeitbereich. Slingpumps und hinten offene Schuhe hingegen sind tragbar.*

Australier und Mitteleuropäer, können andere Kulturen damit nicht warm werden. Südasiaten und Ägypter gestalten den ersten und oft einzigen Hautkontakt sanft. Ein kräftiger Händedruck wirkt in diesen Ländern frostig und aggressiv.

druck wirkt in diesen Ländern frostig und aggressiv.

#### **Händedruck**

Franzosen hingegen drücken leicht, Araber wiederholt und lang anhaltend. 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).

Im arabischen Raum gilt die linke Hand als unrein, da sie zur Toilettenhygiene gebraucht wird. Man sollte also die linke Hand niemals zum Gruß ausstrecken, etwas mit der linken Hand überreichen oder annehmen. In Polen und Russland treten wir zuerst in ein Haus ein, bevor wir begrüßen. Das Händeschütteln über der Türschwelle gilt als schlechtes Omen.

#### **Linke Hand ist tabu**

Sehen Sie beim Handschlag dem anderen in die Augen, das schafft sofort innere Verbindung und intensiviert den Kontakt. Und lä-

cheln Sie dabei. So wirken Sie selbstbewusst und sympathisch. Seien Sie in Japan zurückhaltend mit Blickkontakt. Hier bedeutet ein Nicken „nein“, ja heißt „ne“, und Blumensträuße gibt es nur zu Beerdigungen. Und zu guter Letzt: Einer Frau wird Trunkenheit viel weniger verziehen. Das heißt, sie muss die „Quadratur des Kreises“ schaffen – mitmachen ist nämlich ebenfalls angesagt. Generell: „Passen Sie sich den Gewohnheiten und Vorstellungen Ihrer Geschäftspartner über den



*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.*

Verlauf des Treffens an, soweit Sie dies vertreten können. In einen Striptease-Club müssen Sie nicht mitgehen“, empfehlen Jutta Hofmann und Susanne Helbach-Grosser. ■ (CB)