

Mit guten Umgangsformen Sympathien gewinnen

## Der Kunde ist König

Von Susanne Helbach-Grosser, Schwäbisch Gmünd

**Beruflicher Erfolg gründet auf vielen Pfeilern. Guter Stil zählt dazu. Deshalb sollten Sie im täglichen Kundenkontakt die Benimm-Regeln kennen und beherrschen. Alle Menschen mit einer guten Kinderstube sind hierbei eindeutig im Vorteil, denn sie wissen, worauf es ankommt. Zudem vermitteln gekonnte gesellschaftliche Spielregeln Selbstvertrauen.**

Bereits die ersten Augenblicke einer Begegnung sind entscheidend. Für den berühmten ersten Eindruck bleibt nicht viel Zeit:

Wir beurteilen eine Person in drei bis fünf Sekunden. Und natürlich macht sich unser Gegenüber in dieser Zeit auch ein Bild von uns. Das ist ein Augenblick der Wahrheit, in dem der andere sein Bild von uns formt. Wir wirken immer und der erste Eindruck bleibt haften. Sie sollten daher intensiv auf Ihre persönlichen Wirkungsmittel achten: aufrechte Körperhaltung, offener Blickkontakt, Gestik, Mimik, Händedruck, Distanzverhalten, freundlicher Klang der Stimme, angemessene Kleidung. Und Ihre Aufmachung muss stimmen: Schmuck, Frisur, Geruch – also eine rundherum gepflegte Erscheinung!

Kleidung und Stil reflektieren nicht nur Sie als Person, sondern auch Ihr Unternehmen. Wer sich sorgfältig kleidet, ist auch innerlich gesammelt, fühlt sich nicht lässig, geht aufrecht, bewegt sich im Ganzen anders, signalisiert dem Gegenüber, dass die Situation ernst genommen wird. Ein Wohlgefühl auch im Berufsoutfit überträgt sich

auf die Gestik und Mimik des Menschen. Vorgesetzte nehmen dabei eine Vorbildfunktion wahr.

Bei der Kommunikation zählt heute wie früher eine höfliche Ausdrucksform, darum nicht mit „Bitte“ und „Danke“ geizen. Im Gespräch lässt man andere ausreden und fällt nicht einfach ins Wort. Wer mit dem Namen angesprochen wird, fühlt sich geschmeichelt. Angabe, Arroganz, Indiskretion und diskriminierende Sprache werden als besonders störend empfunden. Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit werden der Situation angepasst, unnötige Geräusche vermeiden. Keine Entschuldigung gibt es für unangenehme Körpergerüche, Schweißhände, Mundgeruch, ungepflegte Haare oder Hände. Parfum sollte nur sehr dezent wahrnehmbar sein.

Auch am Telefon hilft ein souveränes Auftreten, Kunden an sich zu binden. Laut Untersuchungen laufen bei einem Telefonat 84 Prozent der Informationen über die Stimme und nur 16 Prozent über den eigentlichen Gesprächsinhalt. Während eines Telefonats bitte keinesfalls essen, trinken, rauchen,



*Susanne Helbach-Grosser erlernte von der Pike auf das Abc 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. Auslandsvorträge und Seminare in Polen, Österreich, Schweiz, Luxemburg. Zahlreiche Auftritte als Etikette-Expertin im Deutschen Fernsehen 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-Agenturen in Dresden, Göppingen, Erfurt, Merseburg. T&S-Kinderseminare werden von Werdohl aus durchgeführt.*

*Als ältestes Institut im deutschsprachigen Raum (1999) bietet das TAKT & STIL-College eine lizenzierte Ausbildung für Umgangsformen & Savoir vivre, um TrainerInnen einen einheitlichen Standard auf diesem Gebiet zu gewährleisten.*

- *Autorin der Ratgeber „Erfolg mit Takt & Stil“, Expert-Verlag, Renningen und „Business-Etikette für Frauen“, orell füssli, 21. Februar 2006*
- *Zahlreiche Veröffentlichungen in Fachmedien und Publikums-Zeitungen*
- *Außerdem ist sie Mitbegründerin der 2002 ins Leben gerufenen Interessengemeinschaft ETI – Etikette-Trainer-International ([www.etikette-trainer.com](http://www.etikette-trainer.com)).*

mit Papieren rascheln, Kuli auf- und zuknipsen, zu laut, zu leise oder undeutlich sprechen oder gar unfreundlich werden. Lächeln Sie, Ihr Gesprächspartner kann es hören!

### Menschenkenntnis

DEN Kunden gibt es nicht. Der eine durchstößt mit Blicken die gesamte Abteilung und orientiert sich schnell, der andere steht ratlos vor dem Waren- und Dienstleistungsangebot. Wer tagtäglich im Kundenkontakt steht, entwickelt bald das nötige Gefühl, wenn ein freundliches „Wie kann ich Ihnen helfen?“ lästig oder willkommen ist. Bilden sich lange Schlangen an der Kasse, bewahren Sie Ruhe und bleiben Sie freundlich. Können Sie keine Verstärkung anfordern, bitten Sie mit einem netten Satz um Verständnis – das entspannt die Situation. Notorsche Drängler sollten Sie nicht bevorzugen – alle anderen Kunden haben es ebenfalls eilig.

### Do's & Dont's

- Blicken Sie den Menschen beim Gespräch offen ins Gesicht.
- Sprechen Sie (Stamm-)Kunden mit Namen an.
- Überprüfen Sie Ihr Distanzverhalten. Sind Sie näher als

Ω Meter an einer bislang unbekannt Person? Das ist zu nah.

- Klingt Ihre Stimme freundlich? Lächeln Sie.
- Kauen Sie keinen Kaugummi.
- Beim Niesen, Husten und Schnäuzen nutzt man möglichst die linke Hand.
- Sprechen Sie in Gegenwart von Kunden nicht über Dritte.
- Höfliches Miteinander funktioniert auch unter Kollegen.
- Keine SMS kann so wichtig sein, das Handy im Kundenkontakt aus der Tasche zu holen!

Höflichkeit bedeutet Wertschätzung. Muten wir unserem Gegenüber also möglichst wenig zu. Versetzen wir die Menschen mit denen wir zu tun haben, in eine gute Stimmung. Das allein ist schon die halbe Miete.

Weitere Informationen erhalten Sie bei Takt & Stil,  
 Oderstraße 11,  
 73529 Schwäbisch Gmünd,  
 Tel.: 07171/86251,  
 Fax: 07171/86359,  
 E-Mail:  
 s.helbach-grosser@takt-und-stil.de,  
<http://www.takt-und-stil.de>