



CHARITY ZUM JUBILÄUM. Die Agentur All About Communication feiert mit einer besonderen Charity-Aktion. **S10**

KAFFEEHAUSTRADITION. Seit mehr als fünfzig Jahren trifft sich Wien am Graben im Café de l'Europe. **S12**

SCHLAFSEMINAR. Im Thermen-, Spa- und Golfhotel Larimar in Stegersbach kann man jetzt schlafen lernen. **S12**



BENIMM: DIE SPIELREGELN DER BUSINESSKOMMUNIKATION

BUSINESS-ETIQUETTE. WELCHE VERHALTENSREGELN SIND HEUTE IM WIRTSCHAFTSLEBEN ANGESAGT? FIRST IMPRESSION-CHEFIN CHRISTINE UNGER ÜBER DAS DUZEN AM ARBEITSPLATZ, DIE WICHTIGKEIT DES SMALLTALK UND HÖFLICHKEIT AM HANDY.

Gewinnende Umgangsformen können über Wohl oder Wehe im Business entscheiden. Welche Etikette im modernen Businessleben en vogue ist, verrät Expertin Christine Unger. Sie leitet das Beratungsunternehmen „First Impression“ und coacht sowohl Privatpersonen als auch Mitarbeiter von Unternehmen in Sachen Erscheinungsbild, Auftreten und Umgangsformen.

Kommunikation & Märkte: „Du“ oder „Sie“ im Businessalltag - wer darf das „Du“ anbieten und wann ist es angebracht?

Christine Unger: Auf dem beruflichen Parkett bietet der Ranghöhere dem Rangniedrigeren das Du-Wort an. Bei gleicher Hierarchiestufe können einander aber Frauen wie Männer das Du-Wort anbieten. Sich zu siezen bewahrt aber Distanz und Autorität. Das vereinfacht es, Konflikte zu thematisieren und in angemessener Form Paroli zu bieten. Wer in einem Umfeld arbeitet, in dem traditionell gesiezt wird, sollte sich vorher genau überlegen, wem er wann das „Du“ anbietet, denn dies lässt sich schwer rückgängig machen. Falls Sie das Du-Wort angeboten bekommen und Ihnen das unangenehm ist: Lehnen Sie lieber ab, bevor Sie täglich widerwillig duzen. Aber natürlich so, dass der Andere sein Gesicht wahren kann. Zum Beispiel: „Danke für das

freundliche Angebot, ich bin aber im Berufsleben eher für das Siezen. Im Sinne unserer guten Zusammenarbeit schlage ich vor, dass wir dabei bleiben.“ Auch die Kombination aus „Sie“ und dem Vornamen ist möglich - ein goldener Mittelweg zwischen Nähe und Distanz. Meist muss man sich auch der Branche anpassen - in der Werbung oder den Neuen Medien etwa ist das allgemeine „Du“ üblich. Das Gleiche gilt unter jungen Kollegen.

Manchmal hat man nur Stress und keine Zeit. Ist es wirklich nötig, jedes Treffen oder Telefongespräch mit einem neuen Geschäftspartner mit Smalltalk einzuleiten?

Ich denke, ja. Denn das so genannte „kleine Gespräch“ dient bei Fremden einem ersten Abtasten und hat eine Art Türklopfer-Funktion. Andernfalls wird aus einem Gesprächsanfang ein unliebsames „Mit-der-(Gesprächs-)Tür-ins-Haus-Fallen“. Smalltalk ist wie sanftes Pingpong: Werfen Sie Ihrem Gegenüber einen Gesprächsball zu und geben Sie ihm die Gelegenheit, diesen auch zurück zu spielen. „Pingpongen“ Sie durch geschickte (offene) Fragen - Ihr Gesprächspartner wird gerne über das reden, was er/sie mag. Der Smalltalk hilft, miteinander ins Gespräch zu kommen, ist Bodenbereiter für tiefer gehende Dialoge und Türöffner für intensiven Gedankenaustausch. Je erster und schwieriger eine Unterredung ist, desto wichtiger ist er.

Und worüber unterhält man sich am besten?

Je nach Persönlichkeit: von Kultur, Sport, Hobbys über Gemeinsamkeiten wie Bekannte oder ähnliche Arbeitsgebiete bis hin zum momentanen Umfeld: Gastgeber, Gebäude, Besonderheiten der Umgebung. Auch das Wetterthema ist erlaubt, solange es nicht nur dabei bleibt.

„Gute Umgangsformen verbessern die Kommunikation“

Christine Unger
Benimm-Coach

Wann wird aus einem Gruß mit Sichtkontakt eine Begrüßung mit Handschlag?

Im täglichen Umgang mit den Kollegen und Vorgesetzten schüttelt man einander nicht die Hände, dies ist besonderen Anlässen wie zum Beispiel Danksagungen oder Gratulationen vorbehalten. Kommen Geschäftspartner ins Haus, werden diese selbstverständlich per angemessenem Handschlag begrüßt - also weder mit einem „Knochenbrecher“ noch mit einem „Schlaffi“. Einige Sekunden halten, kein Dauerschütteln.



Benimm-Coach und Beraterin Christine Unger: Je ernster die geplante Unterredung, desto wichtiger ist vorher der Smalltalk

Bild: INGRAM



Wenn man das Du-Wort einmal angeboten hat, kann man es nur mehr schwer rückgängig machen

Ein ständiges Reizthema: das Verhalten beim Telefonieren. Unmut ruft oft das „Makeln“ hervor - also das Umschalten zu einem „anklopfenden“ Anrufer während eines Gesprächs. Zu Recht?

Makeln Sie nur in wirklich dringenden Fällen. Denn Sie signalisieren damit: Im Moment interessiert mich ein anderer Anrufer mehr, du bist der/die Zweite in der Rangordnung und wartest bitte. Wenn das Anliegen des Anrufers wichtig ist, wird er es trotz Besetztzeichen später versuchen - oder auf die Mailbox sprechen.

Muss man den Gesprächspartner informieren, wenn man ein Telefongespräch auf „laut“ schaltet?

Auf jeden Fall. Es ist eine Frage des Respekts und Taktes, den Gesprächspartner am Telefon um die Mithörerlaubnis zu fragen. Nicht jeder findet es angenehm, während des Gesprächs oder sogar erst nach-

her zu erfahren, dass andere mitgehört haben. Schließlich selektiert man die Inhalte gezielter, wenn man nicht „unter zwei Ohren“ telefoniert.

Ist jemand, der alle oder einen Teil der Verhaltensregeln im Business-Alltag missachtet, automatisch auf der Verliererstraße?

So krass würde ich das nicht sehen. Gute Umgangsformen stärken zwar die Selbstsicherheit und verbessern erheblich die zwischenmenschliche Kommunikation. Ebenfalls wichtig ist aber, empathiefähig zu sein - also sensibel auf verschiedenste Charaktere eingehen zu können. Da wird dann auch einmal ein Schnitzer verziehen. Wie sagte schon Freiherr Knigge so treffend: „Die besten Umgangsformen sind wertlos, wenn es an Takt und Herzensbildung fehlt.“

Weitere Informationen unter www.first-impression.at