

Ob eine Begegnung im Geschäftsleben erfolgreich verläuft, entscheidet sich oft in den ersten Sekunden. Christine Unger, GF des Image-Consulters First Impression, beschreibt, wie Ihr Business-Auftritt gelingt.

# Ihr Auftritt, bitte!

DAS MEETING war topvorbereitet, der Bemer funktionierte, Getränke standen auf dem Tisch.

Vergebliche Liebesmüh, wie sich später herausstellte. Denn die großartige Präsentation vor den potenziellen neuen Geschäftspartnern konnte nicht mehr wettmachen, was davor innerhalb einer Minute zerstört worden war: am Empfang eine gelangweilte Dame, die seelenruhig ihr privates Telefonat zu Ende führte, bevor sie sich der Besucher annahm. Dann wurde ein Namenskartchen unkorrekt beschriftet, und zu allem Überfluss wurden die Gäste ins falsche Stock-

werk verwiesen. Kein Wunder, dass man leicht säuerlich reagierte. Und den Ausführungen des Verkaufsteams nur mehr mit einem halben Ohr lauschte.

Ein Beispiel für viele ...

„Schon nach wenigen Sekunden der Begegnung bildet man sich ein erstes und oft sehr stabiles Urteil über eine Person oder eine Firma und deren MitarbeiterInnen“, weiß Christine Unger, Gründerin und Geschäftsführerin von First Impression, einem Spezialisten für moderne Umgangsformen und Imageberatung. „Vor allem MitarbeiterInnen mit direktem Kundenkontakt liefern schnell Rückschlüsse auf die Firmenkultur – eine Wirkung, die nicht unterschätzt werden sollte!“

von Geschäfts- und Kooperationspartnern. Falsche Kleidungsstücke können wahre „Karriereblocker“ sein. Unger: „Immer mehr moderne Firmen legen Wert auf ein gepflegtes Äußeres und gute Umgangsformen, weil es zum positiven Image der Firma beiträgt!“

## Büroausstattung anderswo gekauft

Dass einem Unternehmen bei Missachtung all dieser Regeln jede Menge Geschäft durch die Lappen gehen kann, demonstriert Christine Unger an einem Beispiel, das sie selbst vor Jahren erlebt hat: Mit einem gut gelaunten „Guten Tag“ betrat die damalige Jungunternehmerin nach genüsslichem Betrachten einer geschmackvollen Auslage ein Büroeinrichtungshaus und wollte endlich ihre Vision eines eigenen, schönen Büros verwirklichen.

Allein im riesigen Ausstellungsraum, versuchte sie es noch einmal: „Hallo – ist da jemand?“ Raschelnde Papier- und Kopiergeräusche, telefonierende Stimmen im Hintergrund und nach einigen Sekunden ein Kopf, der gleich darauf wieder verschwand.

Auch während des doch noch erfolgten Beratungsgesprächs wurden die Eindrücke nicht besser: bis zum Nagelbett abgekauter Fingernägel des Beraters, leichter Schweißgeruch und ein zerknitterter Anzug. Dazu eine aufgesetzte Freundlichkeit, die er immer wieder unterbrach und unbedingt etwas verkaufen wollte. Ihre ansprechende Büroeinrichtung hat Christine Unger woanders erstanden ...

## Punkte sammeln in allen Businesslagen!

Aber nicht nur beim Erstkontakt sollte der persönliche Auftritt gelingen. „Auch bei Business-Meetings und harten Verhandlungen ist es die Beziehung, die ‚Chemie‘ zwischen den Menschen, die den größten Einfluss auf das Ergebnis hat – nicht nur in großen Koalitionen“, berichtet Unger.

## Zur Person



**Christine Unger** leitet „First Impression“, ein Consulting-Unternehmen für moderne Umgangsformen in Business und Alltag sowie Farb-, Stil- und Imageberatung.

**Das Angebot:** persönliche Beratung von Unternehmen und Privatpersonen, Vorträge und Seminare („offen“ und firmenintern).

**Schwerpunkte:** Durch gewinnende Umgangsformen und typgerechtes Styling, den Einsatz von Stilmitteln und wichtigen Image-Faktoren authentisch wirken und diese bewusst und Erfolg bringend im Beruf einsetzen können.

Details unter [www.first-impression.at](http://www.first-impression.at)

## Kommunikation ohne Worte

Besonders wichtig: sofortige Aufmerksamkeit, sympathische Umgangsformen und nonverbale Botschaften. Letztere sind sogar zu 80 Prozent für den ersten Eindruck verantwortlich – vor allem im Business. Unerlässlich sind etwa ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild und persönlicher Stil – ausgedrückt durch Garderobe und Accessoires. Denn Kleidung ist ein Aushängeschild im Berufsalltag.

Ein Unternehmen vermittelt über die Kleidung seiner MitarbeiterInnen Kompetenz, Servicequalität und Kundenfreundlichkeit. Und die MitarbeiterInnen wiederum können durch ihr gepflegtes Auftreten zeigen, wie ernst ihnen ihre Arbeit ist.

Denn eine zweite Chance für den ersten Eindruck gibt es noch immer nicht ...

Christine Unger: „Ein passendes Outfit sorgt für die richtigen nonverbalen Signale im Kontakt mit Kunden und Geschäftspartnern: Was man am Äußeren erkennt, muss man nicht erst wortreich erklären. Nur wenn Aussehen und Auftreten mit der Persönlichkeit und den Image-Botschaften des Unternehmens übereinstimmen, lassen sich Kunden auch von deren Können überzeugen!“

Äußerlichkeiten sind also ein wesentlicher unbewusster Faktor zur Auswahl



Auch hier entscheidet sich in den ersten Minuten, ob man einander positiv gegenübersteht und sich den Standpunkt des anderen offen und in konstruktiver Haltung anhören will.

Nur wer sich seinem Gegenüber freundlich zuwendet und sich interessiert und aufgeschlossen zeigt, überzeugt!

Dabei sollte die Körpersprache zum Gesagten passen, denn Menschen schließen intuitiv von der Wirkung einer Person auf deren Persönlichkeit.

Mangelnder Blickkontakt etwa wirkt schüchtern und unsicher, ein hohes Sprechtempo macht meist einen nervösen Eindruck. Auch die Stimmlage, die Lautstärke der Stimme, Mimik und Gestik sowie Körperhaltung und Händedruck sind wesentliche Details des Selbstausdrucks, die von einem selbst oft nicht bewusst wahrgenommen werden.

#### **Zuhören und Nachfragen!**

In entscheidenden Momenten zuzuhören ist wiederum eine Kunst, von der viel geredet wird, die jedoch nur wenige Menschen beherrschen. Aber auch nachzufragen und positiv zu formulieren, macht sympathisch. Bleibt die Frage, wie man auf diesem Gebiet die nötige Sicherheit erreicht. Unger: „Der erste Schritt ist eine Bestandsaufnahme – also das Bewusstmachen der eigenen Stärken und Schwächen. Dann folgt die Kontrolle des eigenen Aussehens – also der Farben, Stilelemente, Schnitte, Image-Aussagen und der Körperhaltung sowie der Umgangsformen. Wer sich mit einem Selbstcheck schwer tut, kann gezielte Beratung in Anspruch nehmen. Zu guter Letzt wird das Wissen konsequent umgesetzt – durch Üben, Üben, Üben ...!“

PJ

## Ihr Business-Auftritt auf dem Prüfstand

**Checkliste mit Tipps von Christine Unger, Geschäftsführerin First Impression:**

#### ■ **Vorbereitung:**

Wählen Sie Ihre Kleidung je nach Dresscode, Anlass und Tageszeit.

#### ■ **Einstimmen:**

Der Business-Auftritt beginnt, sobald man in der Öffentlichkeit ist – spätestens aber beim Betreten des Firmengeländes oder der Location, wo das Treffen stattfinden soll. Kurz vorher das Mobiltelefon ab- oder auf lautlos stellen.

#### ■ **Begrüßung:**

Der erste Eindruck entscheidet, daher Selbstbewusstsein vermitteln durch gute, aufrechte, aber auch lockere Körperhaltung. Angenehmer, nicht zu fester, nicht zu schlaffer Händedruck! Auf Blickkontakt sowie freundliche Ausstrahlung achten – Offenheit und Interesse vermitteln.

Denken Sie positiv über den Gesprächspartner – das motiviert. Vorurteile lassen Sie besser gleich zu Hause.

#### ■ **Körpersprache:**

Achten Sie auch weiterhin auf Blickkontakt, Lächeln, Haltung, Mimik, Gestik und Körperspannung.

Sitzen Sie nicht parallel zur Tischkante, sondern leicht schräg. Die Ellbogen sollten auf dem Tisch abgestützt sein – so gestikuliert man besser und wirkt nicht statisch.

Im stehenden Gespräch achten Sie auf eine offene Körperhaltung.

#### ■ **Sprache:**

Kommen Sie nach einem kurzen Small-Talk rasch auf den Punkt. Artikulieren Sie deutlich und in angemessener Lautstärke. Gehen Sie auf den Gesprächspartner ein, hören Sie zu und signalisieren Sie Respekt und Interesse – etwa durch Nachfragen. Heben Sie das Potenzial des anderen hervor. Sprechen Sie nicht zu schnell, formulieren Sie positiv und machen Sie kurze Pausen. Sagen Sie, was Sie meinen – aber in einem freundlichen Tonfall.

#### ■ **Abgang, Verabschiedung:**

Der erste Eindruck zählt, der letzte Eindruck bleibt: Bedanken Sie sich beim Gastgeber, Chef oder Businesspartner für das Gespräch. Vergessen Sie nicht, sich auch von der Assistentin und anderen Anwesenden freundlich zu verabschieden.

### Exklusiv-Angebot für NEW BUSINESS Leser:

**Seminar „Ihr Business-Auftritt – professionell und erfolgreich“**

■ 23. Jänner 2009 im First-Impression-Studio am Belvedere, 1040 Wien, Weyringergasse 4/23

■ **Anmeldung** unter Tel.: 01/967 19 37 oder 0676/702 36 55 oder E-Mail: c.unger@first-impression.at

#### ■ **Sonderpreis:**

270 Euro (statt 300 Euro) mit Kennwort „New Business“ bei der Anmeldung!