

Zur Business-Etikette gehört nicht nur gutes Benehmen – Auf welche Kleinigkeiten oft vergessen wird

Fettnäpfchen mit Stil umgehen

Von Sophia Freynschlag

■ Sicheres Auftreten erleichtert Abschluss von Geschäften.

■ Restaurantwahl sagt viel über den Gastgeber aus.

Wien. Im Beruf zählen nicht nur fachliche Kenntnisse, sondern auch sicheres Auftreten gegenüber Kollegen, Geschäftspartnern und Kunden. Wer Karriere machen will, sollte die Business-Etikette beherrschen. „Regeln im Geschäftsleben sind wesentlich, um schnell zu Ergebnissen zu kommen“, sagt Christine Unger, Image-Consultant und Trainerin für Business-Etikette.

Etikette bedeutet nicht nur gutes Benehmen, sondern „eine Geisteshaltung,

schäftspartner das Gefühl geben, willkommen zu sein. „Man sollte zum Ausdruck bringen, dass es einen freut, den anderen zu sehen, dass der Termin zustande gekommen ist oder für die Zusammenarbeit danken“, sagt Schumann.

Welche Themen eignen sich für den Small Talk?

Zum eigentlichen Thema des Gespräches führt Small Talk – also ein unverbindliches Gespräch über Themen wie Urlaub, Hobbys, Kultur, rät Unger. Das Wetter sollte hingegen nur in Sonderfällen angesprochen werden, etwa bei einer langen Kälteperiode oder einer Hitzewelle. Nörgeln und granteln sei ein schlechter Einstieg ins Gespräch und erzeuge eine negative Grundstimmung, warnt Schumann.

Außerdem ist es laut Unger hilfreich, auf Vorhandenes Bezug zu nehmen – und daher scharf beobachten und dem anderen zuhören. Ein Foto im Büro kann Anlass für ein Gespräch über den letzten Sommerurlaub sein, ein Automodell am Schreibtisch auf ein Faible für Autos hindeuten.

Gerade das Zuhören und der Blickkontakt wird oft zu wenig beachtet. „Stellt das Gegenüber zu wenig Fragen, bekommt jemand schnell das Gefühl, dass der andere sich nicht für einen interessiert“, sagt Unger. „Geschäfte werden aber nur dann abgeschlossen, wenn



Wer im Beruf erfolgreich sein will, sollte das Geschäftsessen meistern können. Foto: fotolia

Vertrauen da ist und wenn die Kommunikation gut funktioniert“, sagt die Trainerin. Wenn es auf der Beziehungsebene passt, habe man auch geschäftlichen Erfolg, ist sie überzeugt.

Am Geschäftsparkett gilt man nicht nur als Einzelperson, sondern als Repräsentant einer Firma oder ganzen Branche. „Viele sind viel zu sehr auf sich selbst konzentriert und vergessen dabei, dass sie eine Branche repräsentieren“, sagt Schumann. Wie im Theater spiele jeder eine Rolle, die er

möglichst authentisch einzunehmen habe.

Bei einem Geschäftsessen sollte sich der Gastgeber vorher überlegen, welches Restaurant er wählt. Denn mit der Restaurantwahl könne man bewusst steuern, welcher Eindruck vermittelt wird. Zum Beispiel sollte darauf geachtet werden, dass es ruhig genug für ein Gespräch ist und man nicht von Bekannten abgelenkt wird. „Meist macht sich der Gastgeber über die Restaurantwahl zu wenig Gedanken, sondern

lädt einfach in ein nahe gelegenes Restaurant“, sagt Schumann.

Tischmanieren sind von Vorteil – „man sollte aber tolerant sein und dem anderen helfen, wenn er unsicher ist“, sagt Schumann.

Die Visitenkarte wird nach der persönlichen Vorstellung oder am Ende des Gespräches übergeben. „Wir sind heute der Übergabe von Visitenkarten wahllos ausgeliefert. Deshalb sollte man die Karten austauschen, wenn man eine weitere Geschäftsbeziehung

plant“, sagt Schumann. Bei der Kleidung raten die Expertinnen zu dezenten Farben und schlichten Schnitten. „Wir lassen uns zu sehr durchs Äußere manipulieren“, meint Schumann.

Konservative Regeln sind heute überholt

Zu den häufig begangenen Fehlern gehört, in Besprechungen und bei beruflichen Terminen abzuheben, wenn das Handy läutet. „Das stört und die Konzentration geht bei jedem Läuten verloren“, sagt Unger.

Außerdem sollten Hierarchien eingehalten werden, also sollte der für den Ranghöchsten bestimmte Platz nicht von jemand anderem besetzt werden. Auch Distanzzonen sollten eingehalten werden, Schulterklopfen oder eine Berührung am Oberarm sind daher fehl am Platz. „Damit sollte man vorsichtig sein, weil man dem anderen wahrscheinlich zu nahe kommt“, warnt Unger. Fehlende Distanz kann beim Gegenüber Aggressionen wecken.

Ist Business-Etikette überhaupt noch zeitgemäß? Taktgefühl, Diskretion, Pünktlichkeit sowie Vereinbarungen einzuhalten ist nach wie vor ein Muss. Konservative Regeln wurden inzwischen demokratisch gelöst, erzählt Unger: So sollten auch Frauen beim Vorstellen immer aufstehen und dürfen als Gastgeber Männern den Mantel abnehmen. ■

KARRIERE
MANAGEMENT



wie ich mit Mitmenschen umgehe“, sagt Freya Schumann, Trainerin und Coach. Dazu gehört, auf das Gegenüber und die Situation einzugehen, also sich zum Beispiel danach zu richten, zu welchem Anlass und zu welcher Uhrzeit ein Treffen angesetzt ist. Dabei kommt es auf Kleinigkeiten an: Der Gastgeber sollte dem Ge-