

social media & business etikette ein widerspruch?

Auftreten und Umgangsformen können über Erfolg oder Misserfolg im Business entscheiden. Welche Etikette im modernen Businessleben und in den Social Media en vogue ist, verrät Expertin Christine Unger. Sie leitet das Beratungsunternehmen „First Impression“ und berät vor allem Mitarbeiter von Unternehmen aber auch Privatpersonen in Sachen Umgangsformen, Erscheinungsbild und Auftreten.

Social Media, freier Wissensaustausch, ständig „up to date“ sein - wie wunderbar!

Aber Achtung! In der Art und Weise, wie wir uns ausdrücken, sagen wir viel über uns persönlich und unser Unternehmen aus - wir sind nämlich ständig Visitenkarte!

Durch Social Media fallen viele Kommunikationsmöglichkeiten wie Auftreten und Körpersprache sowie äußere optische Reize wie Farb- und Stilaspekte weg. Umso wichtiger wird daher das Geschriebene, der Inhalt!

Achte daher darauf, in welchem Netzwerk du dich befindest (facebook, twitter, Netlog, XING, LindedIn...) und darauf, mit wem du es zu tun hast und wem du was schreibst!

Vorsicht also mit zu flapsiger Sprache, denn mit dieser werden Missverständnissen Tür und Tor geöffnet, da jeder Mensch alles auf verschiedene Art und Weise versteht – eben subjektiv.

Versehe daher Text, der eventuell missverstanden werden könnte, mit Emoticons.

Generell gilt auch im Netz die Goldene Regel: Behandle andere so, wie du selbst behandelt werden möchtest!

Verzichte also unbedingt auf Abwertungen, derbe Sprache, negative Formulierungen und Beschimpfungen.

Auch Vorsicht mit Humor, denn jeder hat einen eigenen/anderen!

Spielregeln der Business-Kommunikation

Termine werden vereinbart, damit sie eingehalten werden!

No-Shows machen einen denkbar schlechten Eindruck! Ebenso, erst in letzter Minute abzusagen oder den Termin kurzfristig zu verschieben.

Warum? Weil es um den Umgang unserer kostbaren Lebens- und Arbeitszeit geht!

Besonders in Zeiten lässigen Cools-Seins werden Geschäfte gerne mit Menschen gemacht, die Handschlag-Qualität vermitteln

und auf die Verlass ist!

Business-Etikette: Wer begrüßt wen zuerst?

Auf beruflichem Parkett ist die berufliche Rangordnung wesentlich!

- Der Rangniedere begrüßt den Ranghöheren (z. B. der Mitarbeiter den Vorgesetzten), der Ranghöhere reicht zuerst die Hand.
- Der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin wird dem/der Vorgesetzten vorgestellt
- Kundinnen/Kunden sind "Königin/König" und haben als solche Vorrang.

Ist es wirklich nötig, jedes Treffen oder Telefongespräch mit einem neuen Geschäftspartner mit „Small Talk“ einzuleiten?

Das "kleine Gespräch" dient bei Fremden einem ersten "Abtasten" und hat eine Art "Türklopf-Funktion". Andernfalls wird aus einem Gesprächsanfang ein unliebsames "Mit-der-(Gesprächs-)Tür-ins-Haus-Fallen".

Der Small Talk hilft uns wesentlich, miteinander ins Gespräch zu kommen, ist Bodenbereiter für tiefer gehende Dialoge und Türöffner für intensiven Gedankenaustausch. Er ist Rahmen für schwierige Unterhaltungen, schafft Verbindungen, fördert Beziehungen und erleichtert die Kommunikation!

Je ernster und schwieriger eine Unterredung ist, desto wichtiger ist er!

Je nach Persönlichkeit unterhält man sich über Kultur, Sport, Hobbys, Familie, über Gemeinsamkeiten wie Bekannte oder ähnliche Arbeitsgebiete bis hin zum momentanen Umfeld: Gastgeber, Buffet, Besonderheiten der Umgebung etc. Auch das Wetterthema ist erlaubt, solange es nicht nur dabei bleibt und nicht abgedroschen klingt.

Small Talk ist wie sanftes Pingpong: Wirf deinem Gegenüber einen Gesprächsball zu und gib ihm die Gelegenheit, diesen auch zurück zu spielen. "Ping-ponge" durch geschickte (offene) Fragen – dein Gesprächspartner wird gerne über das reden, was er/sie mag!

Ein ständiges Reizthema: Umgang mit dem Handy

Grundregel der Kommunikation mit anderen im persönlichen face-to-face Kontakt: Beseitige Ablenkungen und Störfaktoren!

Während einer Besprechung, eines Termins, Meetings oder Vortragsveranstaltung unbedingt das Handy abschalten oder zumindest auf lautlos stellen!

Außerdem vermitteln wir mit dem Ausschalten von Störungen während eines persönlichen

Gesprächs Wertschätzung und Respekt unserem Gesprächspartner gegenüber sowie die Konzentration auf eben - ihn.

Eine Studie der Washington University in St. Louis/USA hat gezeigt, dass durch das Klingeln eines Handys die Aufnahme von Wissen und die Konzentration stark beeinträchtigt werden. In einem Experiment wurde ein Forscher in einer Vorlesung unter StudentInnen platziert, der für 30 Sekunden sein Handy laut klingeln ließ. Im Anschluss an die Vorlesung befragte man die StudentInnen über den Inhalt der Lehrveranstaltung. Dabei schnitten 25 Prozent schlechter ab, wenn es um den Stoff ging, der ihnen zum Zeitpunkt des Handyläutens vermittelt wurde. Bei einem bekannten Song als Klingelton war das Konzentrations-vermögen sogar noch schlechter...

Unmut ruft oft das „Makeln“ hervor - also das Umschalten zu einem „anklopfenden“ Anrufer während eines Gesprächs.

Ignoriert man das Anklopfen oder unterbricht man das Telefongespräch?

Grundregel: Makle nur in wirklich dringenden Fällen. Denn man signalisiert 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 eine Voicemail hinterlassen.

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

Man sollte den Lautsprecher jedenfalls nur nach Rücksprache einschalten.

Es ist nämlich eine Frage des Respekts und Taktes, den Gesprächspartner am Telefon um die "Mithör-Erlaubnis" zu fragen.

Denn nicht jeder findet es angenehm, während des Gesprächs oder sogar erst nachher zu erfahren, dass andere mitgehört haben. Schließlich ist man zunächst nur auf einen Gesprächspartner eingestellt, nicht auf mehrere Zuhörer und selektiert die Inhalte gezielter, wenn man nicht "unter 2 Ohren" telefoniert!

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

Gute Umgangsformen stärken 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. Denn wie sagte schon Freiherr Knigge so treffend: "Die besten Umgangsformen sind wertlos, wenn es an Takt und Herzensbildung fehlt."



christineunger

www.first-impression.at

Christine Unger leitet „First Impression“ ein Consulting Unternehmen für Business-Etikette