



HELLER
CONSULT

TAX & BUSINESS SOLUTIONS

Der erste Eindruck zählt - ein Gastartikel von Imageberaterin Christine Unger

Begrüßung, Small-Talk und der richtige Umgang mit dem Handy. Die langjährige Imageberaterin Christine Unger zeigt auf, wie Sie und Ihre MitarbeiterInnen einen positiven ersten Eindruck vermitteln.

Das Benehmen der Mitarbeiter liefert Rückschlüsse auf die Firmenkultur

Ein lässiges „Hallo“, aufgekrempelte Ärmel, ein auffällig gestyltes Hemd - in einem Szenelokal, Freizeit-, Sportbereich oder in Branchen, wo es lockerer zugeht, die passende Begrüßung und das richtige Outfit für einen Mitarbeiter.... – wahrscheinlich aber nicht für jemanden, der als Kundenbetreuer in einem konservativeren Bereich arbeitet! Schon nach wenigen Sekunden der Begegnung bildet man sich ein erstes und oft sehr stabiles Urteil über eine Person oder eine Firma und deren Mitarbeiter. Vor allem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt liefern schnell Rückschlüsse auf die Firmenkultur – eine Wirkung, die nicht unterschätzt werden sollte! Besonders wichtig im Umgang mit Kunden sind sofortige Aufmerksamkeit und gepflegtes Aussehen. Denn nonverbale Botschaften sind bis zu 80 Prozent für den ersten Eindruck verantwortlich – vor allem im Business.

Schlechtes Benehmen erzeugt Unsicherheit

Gutes Benehmen hat mit Respekt und positiver Stimmung zu tun: Man arbeitet doch lieber mit jemandem zusammen, der sich zu benehmen weiß und gepflegt ist und Geschäfte werden leichter und schneller gemacht, wenn die Stimmung und die Chemie passen. Immer weniger junge Menschen lernen in ihren Familien Tischmanieren oder andere Benimm-Regeln. Das wiederum erzeugt Unsicherheit und Unwohlsein bei allen Beteiligten. Dabei kann man das Versäumte leicht nachholen! Denn jeder Mensch kann Höflichkeit und situationsgerechte Umgangsformen lernen, weiß die Trainerin. Immer mehr Unternehmen setzen auf diese Art von Fortbildung und unterstützen so ihre Lehrlinge und Mitarbeiter dabei, mehr Sicherheit im Umgang mit Kunden und Kollegen zu gewinnen.

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 Lebenszeit geht!

Besonders in Zeiten lässigen Cool-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 und stellt sich zuerst vor (z. B. der Mitarbeiter den/dem 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 "Türklopfer-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 abgedroschen klingt.

Small Talk ist wie sanftes Pingpong: Werfen Sie Ihrem Gegenüber einen Gesprächsball zu und geben Sie ihm die Gelegenheit, diesen auch zurück zu spielen. "Ping-pongen" Sie durch geschickte (offene) Fragen – Ihr 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:

Wichtig: Beseitigen Sie 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 Gespräches Wertschätzung und Respekt unserem Gesprächspartner gegenüber sowie die Konzentration auf eben - ihn.

Eine Studie der Washington University in St. Louis/USA zeigte, 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 Konzentrationsvermögen 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: Makeln Sie nur in wirklich dringenden Fällen. Denn man signalisiert damit: "Im Moment interessiert mich ein anderer Anrufer mehr, Sie sind der/die Zweite in der Rangordnung und warten 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 es 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."

Christine Unger



Seit mehr als sechzehn Jahren arbeitet Christine Unger als Image-Consultant und Trainerin für Business-Etikette. Sie ist Gründerin und Geschäftsführerin von First Impression, einem Spezialisten für moderne Umgangsformen und Imageberatung.

First Impression

1040 Wien, Weyringergasse 4/23

Mobil: 0676/7023655

Tel./Fax: 01/9671937

E-Mail: c.unger@first-impression.at

www.first-impression.at