

Fettnäpfchen der Moderne vermeiden

Business-Etikette. Wie man den Tag nach dem peinlichen Auftritt bei der Weihnachtsfeier übersteht, und welche neuen Regeln es im Zeitalter von Social Media, Smartphones und E-Mail zu beachten gilt.

Alle Jahre wieder landen sie auf den Schreibtischen der Werktätigen: Die Einladungen zum Punschtrinken mit Kunden, zum Lunch mit den engsten Kooperationspartnern und natürlich zur eigenen Firmenweihnachtsfeier (siehe auch Seite K1). Und alle Jahre wieder mahnen weise Stimmen, dass dem Genuss geistiger Getränke dort nur in Maßen zugesprochen werden sollte, da allzu entspanntes Auftreten der eigenen Karriere nicht zwingend förderlich sei. Was ebenso alle Jahre wieder von einer nicht unerheblichen Zahl von Menschen nach dem zweiten Achter! entspannt ignoriert wird. Was also tun am Tag danach, wenn der Wein einfach zu gut zum Ablehnen war und man sich dann endlich ein Herz gefasst hat, dem Chef das lang überfällige Du wortreich anzubieten?

„Mutig vorpreschen“

„Dann sollte man am besten den Mut haben, im positiven Sinne vorzupreschen, das persönliche Gespräch beim Vorgesetzten suchen, sich entschuldigen und fragen ‚Wie kann ich das wiedergutmachen?‘“, rät Christine Unger, seit 1997 mit ihrem Unternehmen First Impression auf das richtige Auftreten im Business-Kontext spezialisiert.

„Grundsätzlich sollte man zu seinen Fehlern stehen, dann wer-



Alles klar mit dem richtigen Benimm? Als Faustregel gilt: Am Tag nach der Feier sollte man sich ebenso wohlfühlen.

[iStock/Gewitterkind]

auch wenn es gar nicht zu ausgelassen geworden ist auf der Feier, kann es sinnvoll sein, am kommenden Tag zunächst vorsichtig zu testen, wie ernst das angebotene Du-Wort denn nun gemeint war – und erst einmal abzuwarten, ob der Vorgesetzte nicht doch mit einem höflichen „Wie hat Ihnen denn das Fest gefallen?“ unauffällig wieder zu den vorweihnachtsfeierlichen Umgangsformen zu-

zeit mehr und mehr gefragt, weiß auch Michler; besonders Menschen, die gerade einen Karriereprung gemacht haben und nicht die Mittel oder Möglichkeiten hatten, die Regeln im Elternhaus zu erlernen, nehmen Benimm-Trainings in Anspruch. Oder bekommen Hilfestellung von ihren Unternehmen – wie beispielsweise Privatbanken –, die solche Kurse für ihre Mitarbeiter buchen.

gen, mit denen seine Kunden in die Trainings kommen.

Ein anderer Klassiker ist die richtige Kleidung: „Wichtig ist, dass man gepflegt auftritt und mit seiner Kleidung den Respekt vor dem Anlass ausdrückt“, betont Unger. Und auch den Respekt vor dem Vorgesetzten kann man durchaus mit der richtigen Wahl der Kleidung demonstrieren. „Der Chef gibt den Ton an, und man tut si-

muss unbedingt Prioritäten setzen“, erklärt Unger, wie man den häufigsten modernen Fauxpas vermeidet. „Wenn ich in einem Gespräch bin oder einen Kaffee mit jemandem trinke, muss ich das Handy wegstecken. Es ist absolut unhöflich, ständig darauf zu schauen. Mein Gesprächspartner wird denken, er sei mir nicht wichtig.“

Nachruhe für das Handy

Ähnlich schlechtes Benehmen ist auch das Annehmen von anklopfenden Gesprächen am Handy, während man in einem anderen Gespräch ist, oder das Verlassen von Meetings, sobald das Telefon klingelt. Einzige Ausnahme ist hier, vorher anzukündigen, dass man einen sehr dringenden Anruf erwartet und höflich um Verständnis zu bitten, dass man diesen annehmen müsse. „Vor allem, wenn es sich um einen wichtigen Kunden handelt, wird auch der Chef Verständnis haben“, so Michler.

Wobei in manchen Fällen auch diesem gewisse Grenzen aufgezeigt werden müssen: Denn auch der ergabenste Mitarbeiter hat irgendwann ein Privatleben oder zumindest eine Nachruhe – und mancher Vorgesetzte sitzt dem Irrglauben auf, mit der Bereitstellung eines Diensthandys nun auch den Mitarbeiter 24 Stunden am Tag beanspruchen zu dürfen. „Hier darf

den sie einem auch verziehen, wenn man Rückgrat und Courage zeigt“, so die Expertin. Eine Vorgehensweise für den „day after“, die auch Bernhard Michler, Inhaber von Style for Business, als einzig richtige sieht, und die bei aller Peinlichkeit auch noch Gelegenheit für ein wenig Schmeichelei bietet. „Das kann man auch durchaus verbrämen, indem man betont, dass es einfach eine so tolle Feier war, dass man sich da ein wenig zu viel herausgenommen hat“, so Michler – und damit gleich noch ein Kompliment anbringen. Und

rückkehrt.

Diese werden aber auch außerhalb der Festtage immer wichtiger, Seminare, Kurse, Bücher und Testessen zur Erlangung perfekter Umgangsformen im Geschäftsleben erfreuen sich wachsender Beliebtheit. „Gutes Benehmen war immer wichtig“, so Unger, „aber in den letzten Jahren ist es noch einmal wichtiger geworden, weil die Menschen immer schneller Informationen aufnehmen und es daher von noch größerer Bedeutung ist, einen guten Ersteindruck zu machen.“ Speziell Einzeltrainings seien der-

Die Klassiker

Die Themen und Anliegen der Seminarteilnehmer reichen von „Old School“ bis Neue Medien. Dauerthemen sind bis heute der gekönnete Small Talk oder wer im Business-Kontext wen vorstellt und wie man sich bei offiziellen Anlässen vom Stehempfang bis zum Galadiner verhält. „Unsere Teilnehmer wollen wissen, wer begrüßt wen und wie verhalte ich mich korrekt, wenn ich zum Beispiel auf einer Messe Kunden treffe“, berichtet Michler von den konkreten Anlie-

cher gut daran, sich nicht besser zu kleiden als er“, betont Michler.

Den richtigen Ton im Umgang mit dem Vorgesetzten zu treffen, ist in Zeiten der neuen Medien grundsätzlich nicht leichter geworden, zu viele Kommunikationskanäle halten auch immer mehr Fettnäpfchen bereit. Eines der größten ist, durch das ständige Verfügbarsein für niemanden mehr wirklich verfügbar zu sein. Das dauerpräsenste Smartphone auf dem Tisch und der permanente Blick darauf gehören zu den ganz schlechten Angewohnheiten der Moderne. „Ich

man ab einer gewissen Uhrzeit das Handy ausschalten, ohne unhöflich oder nicht engagiert zu wirken“, so Michler. Zwar sei von Mitarbeitern in einer gewissen Position zu erwarten, dass sie auch über die Kernarbeitszeiten hinaus erreichbar seien. Zwischen acht am Abend und acht in der Früh sei es aber absolut angemessen, nicht mehr sofort zu reagieren.

Und Vorgesetzte, die diese Regel nicht kennen, wären vielleicht gut beraten, sich selbst einen Crashkurs in Business-Etikette zu genehmigen. (SMA)

WEGE ZUM SOUVERÄNEREN AUFTRITT

„Business-Etikette: Karriere mit Stil“

Wifi Wien, eintägiges Seminar (nächster Termin 5. Dezember 2013), 625 Euro
Weitere Informationen unter www.wifiwien.at

„Stil und Etikette – mit guten Umgangsformen im Business und privat punkten“

BFI Wien, sechs Unterrichtseinheiten, 280 Euro, im Preis ist ein mehrgängiges Menü inkludiert. www.bfi-wien.at

„Business-Etikette – Gewandtes Auftreten ergänzt fachliche Qualifikation“

ÖPWZ, eintägiges Seminar, 645 Euro, Infos unter www.opwz.com

„Crash-Kurs Business Etikette“

First Impression, Christine Unger, zwei Stunden freitagabends oder samstags, 180 Euro, www.first-impression.at

„Business Manners“

Style for Business, Einzelberatung inklusive Business-Lunch 490 Euro. Infos unter www.styleforbusiness.at

Buchtipps: „Der Business Elmayer. So verbinden Sie Karriere mit Stil“

Österreichs oberste Benimm-Instanz Thomas Schäfer-Elmayer nimmt sich zahlreicher Fragen rund um das korrekte Benehmen im Geschäftsalltag an. Die Themen reichen vom **richtigen Tragen eines Stecktuches** über die Behandlung von VIP-Gästen bis zu Strategien in Sachen „Wie manövriere ich mich durch eine Cocktailparty?“ oder „Wie funktioniert sinnvoller Small Talk?“ Und nicht zuletzt beantwortet er die aktuelle Frage aller Fragen: „**Wie überlebe ich eine Firmenfeier?**“

Ecwin-Verlag, gebundene Ausgabe, 333 Seiten, 24,90 Euro