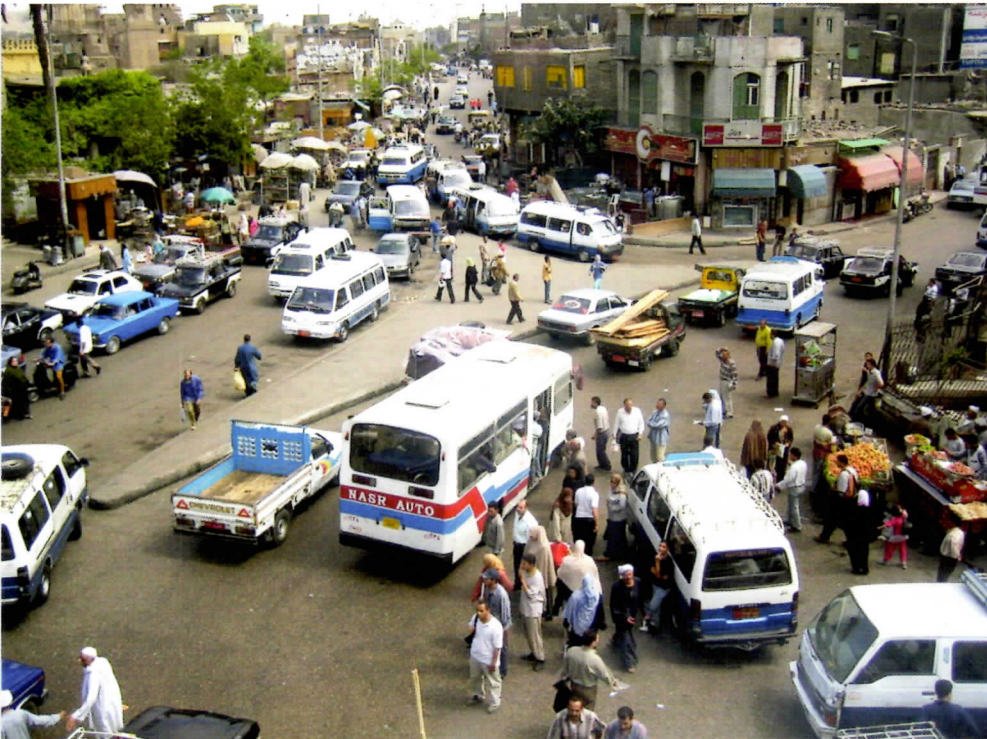


# Klare Regeln

Gutes Benehmen und stilvolles Verhalten spielen im Geschäftsleben eine immer größere Rolle, denn in Zeiten austauschbarer Produkte entscheiden oftmals der Faktor Mensch und sein Verhalten. Business-Knigge-Trainerin Susanne Beckmann gibt im Folgenden wichtige Tipps für moderne Umgangsformen und stilvolles Verhalten.



Auf den ersten Blick zwar nicht erkennbar, aber an gewissen Regeln führt kein Weg vorbei. Foto: pixelio

Wahrscheinlich haben wir es alle schon mal selbst erlebt oder bei Kollegen beobachtet: einen Fleck auf der Bluse, Lippenstift am Kragen oder ein Essensrest im Bart. Auch wenn unsere Gesellschaft heute locker ist, berühren uns diese kleinen Unfälle peinlich. Unangenehm ist eine solche Situation nur, weil sich der Angesprochene ertappt oder – noch schlimmer – bloßgestellt fühlt. Es gilt also diese Situationen diskret zu behandeln und daraus keine große Sache zu machen.

Ein offener Reißverschluss ist ein Klassiker unter den Peinlichkeiten. Frauen sollten Frauen und Männer sollten Männer un beobachtet darauf hinweisen und den Betroffenen auf keinen Fall so durch den Tag laufen lassen. Schließlich sind wir für einen

Hinweis auch dankbar. Der Angesprochene bedankt sich für den Tipp, macht dann aber kein weiteres Aufheben davon.

Essensspuren im Gesicht: die Nudel, die an der Wange klebt, ein kleiner Salatrest zwischen den Zähnen, Soße im Bart oder ein Brotkrümel an der Lippe. Auch hier gilt: Sagen Sie es Ihrem Nachbarn diskret, statt ihn damit ins Meeting laufen zu lassen.

Stößt man ein Glas oder eine Kaffeetasse um, hebt man den Schaden mit seiner Serviette. Sollte der Nachbar etwas abbekommen haben, entschuldigt man sich natürlich und bezahlt die Reinigungsrechnung. Auf keinen Fall sollten Sie selbst Hand bei dem Betroffenen anlegen! Damit würde man die Situation nur verschlimmern. Versehentliches Aufstoßen, Stottern

und Versprecher werden unkommentiert übergangen. Wichtig bei allen Unfällen: Bitte lamentieren Sie nicht groß über Ihre Fettnäpfchen und entschuldigen sich immer wieder. Damit gewinnt die Sache noch mehr an Aufmerksamkeit und wird noch peinlicher. Einmal entschuldigen reicht und dann gehen Sie zur Tagesordnung über.

## Umgang mit Visitenkarten

Eine Visitenkarte gehört im Geschäftsleben dazu, und wir halten es für das Selbstverständlichste sie zu überreichen. Doch es gibt einiges zu beachten, um einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen, statt Ihrem Geschäftspartner ein unangenehmes Gefühl durch ein unangemessenes Verhalten zu vermitteln.

Die kleinen praktischen Papierkärtchen mit wertvollen Kontaktdaten sollten separat in einem eigenen Etui aufbewahrt werden, damit sie nicht zerknicken oder verschmutzen. Schlechter Stil ist es eine Visitenkarte angeschmutzt oder zerknickt aus der Jacke oder aus der Hosentasche zu ziehen.

Bei einer Besprechung mit einem Geschäftspartner wird die Karte am besten zu Anfang des Gesprächs überreicht. Bei einem Netzwerktreffen hingegen übergibt man gegen Ende des Gesprächs, wenn die Gesprächspartner im Kontakt bleiben wollen, seine Karte.

Die Visitenkarte bedeutet so etwas wie die Identität des Gesprächspartners und sollte darum mit Respekt behandelt werden. Der Karteninhaber übergibt seine Karte indem er sie an einer oberen Ecke hält so hält, dass sein Gegenüber die Karte lesen kann.

„Um einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen gibt es einiges zu beachten.“

Susanne Beckmann

Derjenige, der die Karte erhält, schaut sie einen Moment an und liest zumindest den Namen, die Position des Karteninhabers und den Firmennamen. So prägen Sie sich leichter seinen Namen ein und haben die Information, wer vor Ihnen steht. Die Visitenkarte ungelesen sofort in der Tasche verschwinden zu lassen, ist respektlos und zeigt Desinteresse. Machen Sie niemals in Gegenwart Ihres Gesprächspartners Notizen auf seiner Karte. Gegebenenfalls können sie sich nach dem Gespräch auf der Rückseite der Karte einen Vermerk machen.

### Bitte Abstand halten

Man kann sie nicht sehen, aber man spürt sie. Jeder Mensch hat um sich herum unsichtbare Zonen, die er als sein Territorium betrachtet. Diese Zonen sind nach Kulturkreis unterschiedlich. In Brasilien zum Beispiel sind sie viel geringer ausgeprägt, als in unseren Breitengraden. Doch was ist dabei zu beachten? Als Distanzzone bezeichnet man den Abstandsbereich, den andere Personen uns gegenüber einnehmen, also wie nahe uns jemand kommt. Der US-amerikanische Anthropologe und Ethnologe Edward Hall unterscheidet zwischen vier Distanzonen:

**Die intime Distanzzone bis ca. 40 cm:** In diesem Bereich erlauben wir sehr vertrauten Menschen wie Familienmitgliedern oder sehr engen Freunden den „Eintritt“.

**Die persönliche Distanzzone ca. 40 cm bis 1,5 m:** Hier finden persönliche Gespräche, wie zum Beispiel mit Kollegen oder ein Smalltalk, statt.

**Die gesellschaftliche Distanzzone ca. 1,5 bis 4 m:** Dies ist der Raum, in dem wir andere Menschen wahrnehmen. Hier finden eher unpersönliche Kontakte statt: zum Beispiel zum Handwerker oder ein Gespräch mit dem Chef hinterm Schreibtisch.

**Die öffentliche Distanzzone ab ca. 4 m:** In dieser Zone befinden Sie sich, wenn Sie

sich in einem großen Raum befinden und einer Präsentation oder einem Vortrag folgen.

Es ist extrem wichtig, das Distanzbedürfnis anderer Menschen zu respektieren. Wer jemandem zu dicht „auf die Pelle“ rückt, muss sich nicht wundern, wenn er sich unbeliebt macht und als „distanzlos“ bezeichnet wird.

Manchmal ist es jedoch unvermeidbar die intime Distanzzone einzugehen, zum Beispiel in einem vollen Aufzug. Die Folgen erkennen Sie an der Körpersprache der Personen, die sich Raum schaffen wollen: durch ausweichende Blicke, durch das Zusammenziehen der Schultern oder durch ein seitliches Wegdrehen zum Nachbarn. Hier ist Fingerspitzengefühl gefragt, indem wir anderen Personen nicht näher kommen als unbedingt notwendig.

### Kleider machen Leute

Mit unserem Kleidungsstil können wir direkt darauf einwirken, wie wir wahrgenommen werden: seriös und kompetent oder lässig und individuell. Über das Outfit demonstrieren wir Wertschätzung für uns selbst und für andere, zeigen einem Arbeitsumfeld oder einem Anlass schon äußerlich den entsprechenden Respekt.

Es ist also wichtig, sich über seinen Kleidungsstil Gedanken zu machen. Natürlich ist die Branche, in der man arbeitet ein erster wichtiger Aspekt. Sind Sie in der Versicherungswirtschaft, im Bankenbusiness, in den Führungsetagen großer Unternehmen oder als Anwalt tätig, tragen Sie klassische Businesskleidung. Für die Damen heißt das: Hosenanzüge, Kostüme, Kombinationen oder Hosen mit Blusen und Blazern. Die Herren tragen Anzüge in den Farben Grau, Anthrazit, Blau und evtl. Braun. Dazu unifarbene oder sehr dezent gestreifte Langarm-Hemden, meistens Krawatten und Lederschuhen.

Je weiter oben Sie in der Hierarchie stehen,



### Über den Autorin

Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3) zusammengefasst.

desto strenger ist der Dresscode.

Die halboffizielle Kleidung erlaubt Branchen wie der Werbebranche, der Musikszene, der Modebranche oder vielen IT-Startups einen etwas lockeren Kleidungsstil. Dort bewirken die klassischen Dresscodes eher ein Staunen. Deshalb sind hier gepflegte Hosen und Hemden mit Jacken und sportlicheren Schuhen völlig in Ordnung.

Trotz der unterschiedlichen Branchen, Positionen und Dresscodes haben folgende Empfehlungen für alle Berufstätigen Gültigkeit: Achten Sie grundsätzlich auf gepflegte Kleidung und Schuhe. Damenschuhe sind höchstens vorne offen und haben eine Absatzhöhe von nicht mehr als 6 cm. Die Herrenschuhe sind geschlossen. Die Damen sollten keinen tiefen Ausschnitt, spannende oder gar schulterfreie Oberteile tragen. Miniröcke und Hotpants sowie zu enge Kleidung sind tabu.

Für die Herren gilt ähnliches: Keine kurze Hosen, Oberteile mit mindestens kurzen Ärmeln, besser lange Ärmel und keine Caps. Sie liegen immer richtig, wenn Sie besser angezogen sind, als man es von Ihnen erwartet, denn ein overdressed stört nicht, sondern kann höchstens ein Lächeln hervorrufen. Underdressed hingegen kann eine Beleidigung sein!