

Schluss mit lässig: Das Revival der guten Manieren



Höflicher Umgang, angemessene Kleidung, professionelles Auftreten in der Firma und nach außen: Immer mehr Unternehmen legen darauf bei ihren Mitarbeitern wert. (Quelle: imago)

Bild Montagsserie:
Gute Manieren

Video Moritz Freiherr
Knigge

Video Hotelknigge

Im Freizeitlook zum Kunden gehen, beim Geschäftsessen das teuerste Gericht bestellen und beim Meeting ständig aufs Smartphone schielen: Immer mehr Menschen wissen nicht, wie man sich im Job angemessen und respektvoll verhält, sagt Susanne Beckmann im heute.de-Interview. Die Benimm-Trainerin will das ändern.

heute.de: Frau Beckmann, brauchen wir Nachhilfe in Sachen Manieren?

Susanne Beckmann: Im Gegensatz zu früher sind Höflichkeit und gutes Benehmen heute längst nicht mehr selbstverständlich. Viele Menschen wissen nicht mehr, wie man sich stilvoll und korrekt verhält – und das betrifft nicht nur junge Leute. Ein ganz großes Thema: Kleidung. Wenn jemand im Freizeitlook mit Strickpulli und Sandalen Kunden empfängt, mag das für einen Handwerksbetrieb noch in Ordnung sein. In einer Bank, einem Autohaus oder einigen anderen Betrieben geht sowas gar nicht und kann dem Unternehmen ernsthaft schaden. Der erste Eindruck zählt nun mal – ob wir wollen oder nicht.

SUSANNE BECKMANN ...



... Beckmann ist systemische Organisationsberaterin und Etikette-Trainerin in Osnabrück. Sie gibt Knigge-Seminare für Führungskräfte, Außendienst- und Vertriebsmitarbeiter und Auszubildende.

heute.de: Und die Unternehmen schicken solche Mitarbeiter dann zu Ihnen?

Beckmann: Ja, zum Beispiel. Vielen Chefs ist es peinlich, ihre Mitarbeiter direkt anzusprechen, nach dem Motto "Steck dir mal dein Hemd in die

Hose" oder "Zieh dir was Vernünftiges an". Sie holen sich dann Unterstützung von außen. In vielen großen Unternehmen ist es inzwischen auch üblich, alle Auszubildenden gleich am Anfang zu einem Einführungsseminar zu schicken, damit sie die Basics lernen: Wie kleide ich mich, wie gehe ich mit dem Chef um, wie mit den Kollegen, wie mit den Arbeitsmaterialien? Was bedeutet es, pünktlich zu sein? Grundregeln also, die man eigentlich zu Hause lernt.

heute.de: Warum beherrschen viele Menschen diese Basics nicht mehr?

Susanne Beckmann: Zum einen, weil sie im Elternhaus nicht immer vermittelt werden. Gute Umgangsformen und Höflichkeit galten lange als spießig, und viele Eltern kennen die Regeln selbst nicht mehr. Zum anderen haben auch die Unternehmen lange nicht darauf geachtet, und nun haben sie damit ein Problem. In manchen Firmen sprechen sich alle Mitarbeiter, inklusive der Chefs, mit Du an. Da ist ein lockeres Auftreten üblich. Doch das kann auch nach hinten losgehen. Ich persönlich finde es nicht angemessen, wenn ich von Mitarbeitern eines großen schwedischen Möbelhauses oder meiner 22-jährigen Friseurin ungefragt geduzt werde. In meinen Augen ist das nicht modern, sondern absolut unpassend und respektlos.

heute.de: Und jetzt besinnen sich die Unternehmen auf die alten Werte?

Beckmann: Ja, das ist deutlich zu beobachten. Knigge ist wieder up to date. Mein Großvater hat zum Beispiel früher immer seine Außendienstler und Führungskräfte beim Bewerbungsgespräch zum Mittagessen eingeladen, um zu sehen, welche Kinderstube sie haben. Das wird heute auch wieder verstärkt gemacht. Und wenn ich dann weiß, wie ich mit Messer und Gabel korrekt umgehe, wie ich das Besteck hinlege, wenn ich fertig gegessen habe, wie ich ein Glas halte, dann habe ich schon viel gewonnen. Für viele Chefs zählt die soziale Kompetenz heute mindestens genauso viel wie die fachliche, manchmal sogar noch mehr. Sehr gut ausgebildet sind heute fast alle, da machen dann die Menschen mit ihrem Auftreten und Verhalten den Unterschied.

heute.de: Warum liegen Manieren gerade jetzt wieder im Trend?

Beckmann: Weil die Unternehmen merken, dass sie diesen Bereich lange vernachlässigt haben und es Nachholbedarf gibt. Und weil sie erkannt haben, dass sie sich damit von den Mitbewerbern abheben können. Produkte, Dienstleistungen und Preise sind sich inzwischen sehr ähnlich, da brauche ich etwas anderes, um mich zu unterscheiden. Das kann dann der Umgang mit dem Kunden sein, das Auftreten der Verkäufer und Servicemitarbeiter, eben die sympathischen Umgangsformen. Außerdem machen gute Manieren das Miteinander leichter und

tragen zu einer guten Arbeitsatmosphäre bei. Viele Menschen merken auch selbst, dass sie an einigen Stellen unsicher sind und wollen das ändern.

heute.de: Heißt das, dass wir jetzt alle Knigge-Regeln pauken müssen?

Beckmann: Natürlich gibt es in manchen Bereichen feste Regeln, die man kennen sollte, zum Beispiel beim Begrüßen oder Vorstellen. Aber gutes Benehmen ist vielmehr eine innere Haltung als auswendig gelernte Regeln. Aufmerksam sein, Menschen mit Respekt und Wertschätzung behandeln, Fingerspitzengefühl haben, darauf kommt es an. Anderen zuhören, sie ausreden lassen und sich selbst auch mal zurücknehmen können. Das Ellenbogendenken, dieses "Ich, ich, ich" ist nicht mehr angesagt, es geht um das Miteinander. Und natürlich darf man auch mal einen Fehler machen – sollte dann aber souverän dazu stehen.

Das Interview führte Kerstin Deppe