

## Zeitgemäße Umgangsformen

**BROCKHAUS AG**

IT SOLUTIONS FOR YOUR BUSINESS

### Knigge historisch

- Ursprung im Mittelalter als höfische Etikette
- Adolph Freiherr von Knigge: „Über den Umgang mit Menschen“
- Gegenbewegung durch „Hippies“ in den 60-er Jahren

### Fakten zum Knigge

- Grundlage sind die Wertschätzung des Gegenübers  
**Respekt, Wahrnehmung und Anerkennung**
- Umgangsformen erhöhen um ein Vielfaches die Glaubwürdigkeit und Kompetenz eines Menschen.
- Kenntnisse der herrschenden Spielregeln bringen Sicherheit und souveränes Auftreten.

### Der persönliche Kundenkontakt

- Worüber sollte ich mir bewusst sein?

"Für Ihren ersten Eindruck bekommen Sie keine zweite Chance!" Wer kennt diesen Satz nicht?!  
Doch was bestimmt den ersten Eindruck?

Der erste Eindruck wird nur zu 7 % vom Inhalt bestimmt, die restlichen 93 % von folgenden Merkmalen:

**Körpersprache:** dem Körperbau und Haltung, Gang und Bewegungsabläufe, der Mimik und Gestik und dem Distanzverhalten

**Kleidung:** der Stil, die Farbe und seine Zusammenstellung, die Qualität und Passform

**Sprache:** die Stimmlage und der Tonfall, die Lautstärke, der Dialekt, die Wortwahl und die Aussprache

**Duft:** Parfüm oder Körpergeruch

Überlegen Sie beim ersten Kontakt: "Wo bin ich?" und "Wem stehe ich gegenüber?"

Zeigen Sie Ihrem Gegenüber Ihre Schokoladenseite und überlegen Sie sich, wie Sie sich auf ihn einstellen können. Aber vergessen Sie dabei eines nie: Seien Sie natürlich und authentisch. Kennen Sie Ihre Stärken und Ihre Schwächen? Präsentieren Sie Ihre Schwächen nicht auf einem Silbertablett sondern unterstreichen Sie, womit Sie bei anderen Menschen gut ankommen. Ihr Lächeln, Ihre offene Art, Ihr Augenkontakt ....

- Kundenempfang
- Wie erreiche ich Übereinstimmung?
- Vereinbarungen

### Vom Grüßen und Begrüßen

- Wer grüßt wen?

Die erste Hürde ist häufig das Begrüßen und die Vorstellung, denn hier haben sich einige Regeln verändert.

Durch die Gleichstellung von Frau und Mann im Berufsleben ist das ‚Ladys First‘ nicht mehr angebracht. Hier geht es nur noch nach Hierarchien, auch das Alter hat hier keinen besonderen Stellenwert mehr. Innerhalb der Hierarchien entscheiden allerdings das Geschlecht und das Alter.

Regel: **Der König erfährt zuerst die Kunde**

- Wer reicht wem die Hand??

**Der König entscheidet**, ob er die Hand reicht. Gehen Sie nicht mit der ausgestreckten Hand auf jemanden zu.

**Ghettofaust, Ellenbogencheck oder Füsseln sind keine businessstauglichen Begrüßungsformen.**

- Wie stelle ich mich vor?

**Stellen Sie sich selber immer mit vollem Namen vor. Das heißt mit Vor- und Nachname. Titel werden bei der Eigenvorstellung nicht genannt.**

- Wie stelle ich wen vor?
- Dr. Titel und wie gehe ich damit um?

### Präsentation

- Wie möchten Sie, dass Ihre Kunden/zukünftige Kunden Ihr Unternehmen beschreiben?

Genau auf diese Kernbotschaft muss Ihre Präsentation ausgerichtet sein.

- Sie haben 30 Sekunden Zeit

Bringen Sie es auf den Punkt – knapp, präzise, emotional und bildhaft.

### Kundenbeziehungen

- Was ist die Grundlage für eine erfolgreiche Kundenbeziehung?

Respekt, Wahrnehmung und Anerkennung

- Der Kunde ist Ihr Ehrengast

Ehrengäste gehen an der rechten Seite und werden durchs Gebäude geleitet.

### Was ist wichtig für den beruflichen Erfolg

Laut Prof. Dr. Hartmann, TU Darmstadt

- Dresscode
- Allgemeinbildung
- wirtschaftliches Denken
- Souveränität und Sicherheit

### Kompetenz und Image

Bei gleicher Leistung wirken sich Ähnlichkeiten positiv, Abweichungen negativ aus.

### Meeting

- Je nach Größe des Unternehmens rechnen Sie 10-15 Minuten vor der vereinbarten Zeit dazu sein. Erkundigen Sie sich bei Kollegen, wie lang das Prozedere dauert, um bis zum Ansprechpartner zu gelangen.
- Anmelden, warten und nicht im Handy oder Unterlagen stöbern.
- Nachfrage nach Anreise immer positiv beantworten, kein langatmiges Lamentieren über Stau etc.
- Jacke möglichst außerhalb des Konferenzraumes aufhängen bzw. Garderobe nutzen.
- Fragen Sie nach ihrem Platz. Nicht den besten Platz auswählen.
- Unterlagen müssen komplett sein. Laptop muss geladen sein, Präsentieren Sie mithilfe von technischem Equipment, so müssen Sie zum Beginn des Meetings fertig aufgebaut haben.
- Nehmen Sie erst Platz, wenn die anderen Teilnehmer anwesend sind und zum Platz nehmen aufgefordert wird.
- Stellen Sie sich immer mit Firma, Name, Rolle vor.
- Bleiben Sie im ersten Kontakt eher defensiv.
- Überlassen Sie den anderen zuerst an die bereitgestellten Getränke und Kekse etc. zu gehen.
- Verlassen Sie ein Meeting nur im Notfall.
- Verabschieden Sie sich mit einem passenden Dank.
- Gehen Sie nicht als Erster, außer man verabschiedet Sie.

### Moderne Kommunikationsmittel

- Handy und der richtige Umgang

Bei Besprechungen jeglicher Art bleibt das **Handy unsichtbar**. Schalten Sie in ganz wichtigen Fällen auf Vibrationsalarm. So können Sie sich entschuldigen, um die Runde zu verlassen und an einem ungestörten Platz das Gespräch entgegen zu nehmen.

- Telefonieren, aber bitte beachten:

**Nutzen Sie die Macht des freundlichen Telefonats.**

Jeder Kunde und Entscheidungsträger erwartet **Diskretion**, diese kann ich nicht gewährleisten, indem ich Telefonate in Gegenwart andere entgegennehme. Achten Sie auf Ihre Mimik.

Das Telefon ist ein gutes Kommunikationsmittel, doch auch hier sollte der Einsatz und Umgang gut überlegt sein.

Grundlegendes zu Telefonaten:

- **Telefonieren Sie nur, wenn Sie Zeit haben**, Telefonate zwischen ‚Tür und Angel‘ erkennt der Angerufene häufig und empfindet dieses nicht als Wertschätzung.
  - **Lächeln Sie**, der Anrufer ‚sieht es‘.
  - **Rauchen, essen und trinken, surfen und tippen sind tabu.**
  - Melden Sie sich erst, wenn Sie den Hörer am Ohr haben – melden Sie sich als erstes mit **dem Tagesgruß, Firma und ganzen Namen** – mehr nicht. Die Frage: „Was kann ich für Sie tun?“, empfinden viele Menschen als nervend und zeitraubend.
  - **Wiederholen Sie möglich frühzeitig den Namen** vor allen fragen Sie sofort nach, wenn Sie den Namen nicht verstanden haben. Notieren Sie ihn, dann brauchen Sie am Ende des Gesprächs nicht fragen: „Wie war noch mal Ihr Name?“ Der Name *war* nicht sondern *ist*. Professioneller und höflicher ist es, den Namen am Ende des Gespräches noch zu kennen. Klären Sie die Schreibweise ab.
  - **Unterbrechen Sie keinen Anrufer**. Sollte ein Anrufer kein Ende finden, so weisen Sie ihn darauf hin, dass Sie sich sofort nach Ende des Gesprächs um sein Anliegen kümmern werden. Das hilft in vielen Fällen.
- E-Mail
  - Brief

### Small Talk

- Der perfekte Small-Talker lässt reden.
- Führen Sie das Gespräch mit Fragen.
- Wer fragt führt. (W-Fragen)
- Gute Vorbereitung – wer, was macht er/Karteikarten führen
- Blickkontakt
- Lächeln

- Tabuthemen:

Religion, Politik, Familienstand

**Schaffen Sie es den anderen 80 % des Gespräches führen zu lassen,  
dann sind Sie der perfekte Small-Talker!**

### Kleidung

- Unterziehen Sie Ihren Kleiderschrank einer kritischen Kontrolle und denken Sie daran, zu Ihrem Beruf gehört die passende Kleidung:
  - Haben Sie **ausreichend Kleidung** für die wichtigen Anlässe in Ihrem Leben?
  - Wichtig bei der Wahl der Kleidung, **fühlen Sie sich wohl darin!**
  - Wählen Sie Ihre Kleidung nach **der Qualität und dem Stil** der von Ihnen erwartet wird.
  - Entscheiden Sie sich nach dem Motto: "**Lieber etwas weniger, dafür gut.**" Gute Anzüge, Kostüme, Hemden, Blusen die Sie vielseitig kombinieren können. Achten Sie auf gute und gepflegte Schuhe und passende Gürtel.

### Kleidung Sie

- Mantel
- Anzug/Kostüm dunkel
- Bluse nicht niedlich, im Zweifel weiß
- Schuhe Ledersohle, nicht zu hoch und rundherum geschlossen
- Schuhe, Gürtel, Lederband der Uhr die gleiche Farbe wählen
- Strümpfe
- Lederbanduhr
- Dezentere Schmuck ist OK.
- 7 Teile sichtbar
- Lange Haare zusammenbinden
- Dezentere Make-up

### Kleidung Er

- Mantel
- Anzug dunkel
- Hemd, langärmelig, keine Taschen
- Krawatte endet auf der Gürtelschnalle
- Kein T-Shirt sichtbar
- Schuhe mit Ledersohle
- Schuhe, Gürtel, Lederband der Uhr die gleiche Farbe wählen
- Strümpfe wie Schuhe
- Lederbanduhr
- Ring ist OK

### Tipps zur Kleiderpflege unterwegs

- Schuhspanner (notfalls Zeitungspapier, Socken)
- Jackett im Auto aufhängen
- Geld ins Portemonnaie, ordentlich verstauen
- Knubbelige Kleidung im Bad aufhängen, hohe Luftfeuchtigkeit
- Hosenbeine beim Hinsetzen hochziehen



### Tischkultur

- Menü
- Nehmen Sie Platz

Der Herr hilft seiner Tischnachbarin nur im privaten Umfeld mit dem Stuhl (denken Sie bitte daran, den Stuhl ein wenig anzuheben und ihn nicht über den Boden schleifen zu lassen). Haben die Damen Platz genommen, setzen sich auch die Herren.

- Getränke

Der Gastgeber eröffnet die Getränkeunde, Wasser darf vorher getrunken werden. Die Gläser werden nur bis zur weitesten Öffnung gefüllt. Beim Zuprosten achten Sie auf Blickkontakt, es wird nicht angestoßen. (Anstoßen nur im kleinen Rahmen bei besonderen Anlässen. Achten Sie darauf: Wenn man auf Ihr Wohl trinkt, bleibt Ihr Glas stehen und Sie trinken nicht.

- Das Brot wird serviert

Der Brotteller steht links. Nehmen Sie sich Brot und Butter/Schmalz auf den Teller. Brechen Sie mundgerechte Stücke vom Brot ab, um es zu verzehren.

- Guten Appetit!

Die Gastgeberin eröffnet das Essen mit einem Kopfnicken in die Runde.

- Servieren
- Gläser

Die Reihenfolge lautet: Wasserglas, Weißweinglas, Rotweinglas. Kehren Sie nicht vom Rotwein zurück zum Weißwein, nur zum Wasser.

- Besteck

Das Besteck wird immer von außen zum Teller hin benutzt. Nachdem Sie das Besteck benutzt haben, berührt dieses nicht mehr das Tischtuch. Auch wenn es schwerfällt, das Messer wird nicht an der Gabel abgestreift um Speisereste zu entfernen und nur zu 1/3 in der Hand gehalten. Unterbrechen Sie das Essen, legen Sie die Gabel auf der linken Seite zur Tellermitte und das Messer von der rechten Seite zur Tellermitte ab. Löffel liegen auf der Untertasse. Haben Sie den Gang beendet, liegen beide Besteckteile parallel auf ca. "20 nach 4", wobei die Messerschneide zur Gabel zeigt. Das Besteck wird bei jedem Gang mit abgeräumt.

- Serviette

Da die doppeltgelegte Serviette mit der offenen Seite zum Körper liegt, können Sie sich leicht mit der Innenseite der Serviette vor jeder Berührung mit dem Glas die Lippen abtupfen. Verlassen Sie zwischen den Gängen kurz den Tisch, so legen Sie die Serviette locker zusammen, links neben Ihren Teller. Werden Papierservietten verwendet, so falten Sie diese entgegen der Faltung und legen diese, ebenso wie die Stoffserviette, nach dem Essen links neben Ihren Teller.

- Speisen

Beim Hauptgericht liegt das Fleisch/Fisch auf dem Teller auf "6 Uhr". Beginnen Sie immer damit. Kartoffeln dürfen geschnitten werden, empfiehlt sich aber nicht, da die Soße keine Anhaftung findet. Kartoffeln dürfen nicht zerdrückt werden, auch ein Vermengen mit anderen Beilagen sollten Sie vermeiden. Salat wird nicht geschnitten sondern mit Hilfe des Messers zu kleinen Päckchen gefaltet. Sind die Salatblätter allerdings nicht zu handhaben, dann verwenden Sie das Messer. Gemüse wird nicht gepikst, sondern auf die Gabel geschoben.

Denken Sie bitte daran, erst nach dem Runterschlucken der Speisen wird die Gabel neu beladen.

Nicht zu vergessen:

- Zwischen den Gängen wird nicht geraucht!
- Der Gang zur Toilette erfolgt nur während des Abräumens.
- Kaffee und Digestif bestellen Sie nur, wenn der Gastgeber Sie dazu auffordert oder selber bestellt.
- Preisrahmen: Sind Sie der Gastgeber und lassen Ihre Gäste "a la carte" bestellen, können Sie einen Preisrahmen geben, indem Sie auf einzelne Gerichte hinweisen, oder auch die Menüfolge bestimmen, indem Sie z. B. auf Ihre Wahl hinweisen. Jetzt weiß jeder Gast, in welchem Rahmen er sich bewegen sollte - Preislich und auch bei der Speisefolge. Verzichtet der Gastgeber auf alkoholische Getränke beim Essen, so halten Sie es ebenso, außer er weist darauf hin.
- Haben Sie aus der Karte gewählt, so schließen Sie die Karte, denn das ist für den Service das Zeichen, Ihre Bestellung aufzunehmen.
- Betreten Sie ein Restaurant und sehen von weitem Bekannte am Tisch, so grüßen Sie nur von weitem mit einem freundlichen Nicken.

- **Betreten Sie ein Restaurant**, so geht der Mann voraus, begleitet der Kellner Sie zu Ihrem Tisch, so geht die Dame in der Mitte. Beim Verlassen geht die Dame vor, der Herr hilft Ihr in den Mantel und öffnet die Tür.
- **Bedanken** Sie sich am folgenden Tag für die Einladung und dem (hoffentlich) angenehmen Abend.

### Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit!

---

Einige dieser Informationen sind Ihnen sicherlich schon geläufig, andere vielleicht nicht oder haben sich im Laufe der Zeit geändert. Der natürliche Umgang mit den ‚Knigge-Regeln‘ wird Ihnen einen souveränen Eindruck verleihen und Ihnen die Sicherheit geben, sich bei einem Geschäftstermin mehr auf den Inhalt als auf Ihre Wirkung konzentrieren zu können.

---

Haben Sie Fragen? Gerne helfe ich Ihnen weiter:

*Sabine Lansing*

05672/921 821