



Workshop "Businessknigge"

FH Rosenheim Schlüsselkompetenz

Im Jahre 2020

**Referentin: Heidi Obermaier Systemischer Coach, Trainer &
Freiberufler Marketing & Vertrieb**

Skript von Iris Haag® Training&Beratung GmbH

Inhalt	
Einführung	3
1. Wer war Knigge?	3
2. Begrüßung	4
2.1 Handschlag	4
2.2 Vorstellen	5
2.3 Anrede	5
2.4 Distanzzonen	6
3. Der Umgang mit Medien	7
3.1 Telefon	7
3.2 Handy	7
3.3 Laptop	7
3.5 E-Mail	8
3.6 Visitenkarte	9
4. Geschäftsessen	10
4.1 Ein gelungenes Geschäftsessen als Gastgeber	10
4.2 Ein gelungenes Geschäftsessen als Gast	10
4.3 Ein gelungenes Geschäftsessen – gewusst wie	11
5. Sieben goldene Weisheiten der Pünktlichkeit	11
6. Du-Anrede	12
6.1 Das Du-Anbieten	12
6.2 Duzangebot ablehnen	12
6.3 Duzen nach Festen	13
7. Die gekonnte Konversation – Small Talk mit Kunden	13
7.1 Sinn und Funktion von Small Talk mit Kunden	13
7.2 Welche Themenfelder bieten sich an?	13
7.3 Dont's beim Small Talk?	14
7.4 2 - 3 Beispiele für gelungenen Small Talk	14
7.5 Wie bleibe ich dabei authentisch?	15
8 Fettnäpfe beim Jobantritt	16
9 Quiz	19
10 Die ersten Tage im Praktikum	21
Literaturverzeichnis	23
Antworten auf die Quiz-Fragen	24
Begrüßen und Grüßen	25

Einführung

Wir alle neigen zum Schubladendenken und fällen unser Urteil über einen Unbekannten in Windeseile. Ist diese Schublade erstmal zu muss schon einiges passieren, damit wir unsere Meinung überdenken. Wer uns gleich beim ersten Treffen auf den Schlips getreten ist bleibt uns erstmal unsympathisch. Wer uns auf Anhieb beeindruckt, dem verzeihen wir leichter einen unfreundlichen Ausrutscher. Grund genug, sich über den eigenen ersten Eindruck Gedanken zu machen. Wer die Weichen gleich zu Beginn richtig stellt, erspart sich mühsame Umwege.

1. Wer war Knigge?

Adolph Freiherr Knigge (1752-1796), dt. Schriftsteller & Aufklärer

- Bekannt durch seine Schrift "Über den Umgang mit Menschen", heute als "Knigge" bekannt
- Er beabsichtigte mit seiner Schrift über Taktgefühl und Höflichkeit aufzuklären (Werk mit soziologischem Hintergrund)
- Ziel: den Umgang miteinander in einer vielschichtigen Gesellschaft zu erleichtern
- Das Buch wurde als Benimmratgeber missverstanden
- Somit verbinden wir heute mit dem Begriff " Knigge" Benimm – und Etikette-Regeln

2. Begrüßung

2.1 Handschlag

Eine **Person von höherem Status** entscheidet, ob die Hand gereicht wird oder nicht. Einen verbalen Gruß kann ihr jedoch jeder entgegenbringen.

Innerhalb eines Unternehmens reicht der Vorgesetzte dem Mitarbeiter die Hand – oder er verzichtet darauf. Erwartet eine Person Besucher, gilt diese als Gastgeber und begrüßt Ihre Besucher per Handschlag.

Stößt eine Person zu einer Gruppe neu hinzu, kommt es auf Ihre Position an, wer zuerst die Hand reicht. Gehört sie zu den Gastgebern, streckt sie die Hand aus, ist sie jedoch Gast, wartet sie auf das Händereichen der Gastgeber.

Begrüßen Sie **mehrere Personen**, fahren Sie mit der folgenden Reihenfolge richtig:

- Vorgesetzte vor Mitarbeiter (Alter und Geschlecht werden hierbei nicht beachtet)
- Gäste vor Kollegen
- Eine Ihnen bekannte Person vor denen, denen Sie sich noch vorstellen müssen
- Eine ältere Person vor wesentlich jüngeren
- Wenn all diese Kriterien nicht greifen, eine Dame vor einem Herrn

Bei allen Begrüßungen gilt: Lassen Sie sich Zeit. Sie wirken dadurch gelassen und haben die Möglichkeit sich jedem zuzuwenden und Augenkontakt herzustellen.

Achten Sie auf einen energischen Händedruck, jedoch nicht zu kräftig und zu lange schütteln.

Allgemeines zur Begrüßung

Die Verbeugung gilt als Unterwerfungsgeste, die Andeutung einer Vorbeugung durch ein leichtes Nicken hingegen wird als Bejahung gedeutet. In Verbindung mit Handschlag und einem Lächeln wird dies gerne gesehen.

2.2 Vorstellen

Sich Vorstellen

Stellen Sie sich mit Vor – und Nachnamen vor. Ist Ihre Funktion für Ihr Gegenüber von Bedeutung, so nennen Sie sie. Vermeiden Sie dabei fachspezifische oder fremdsprachige Stellenbezeichnung, sondern erläutern Sie Ihre konkrete Aufgabe.

Andere vorstellen

Stellen Sie Personen mit Vor -und Nachnamen einander vor und nennen Sie deren Besonderheiten. "Max hat in Berlin bei dem Event XY mitgewirkt."

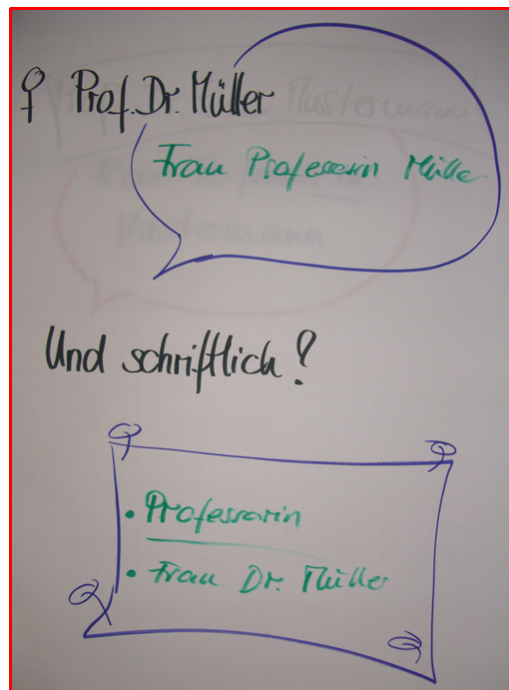
Solche Bezüge und Anknüpfungspunkte erleichtern einen Gesprächseinstieg und werden durch die gleichzeitige Anerkennung der Person sehr geschätzt.

2.3 Anrede

Bezeichnung auf Visitenkarte	Namensrechtlich korrekte Anrede	Brief
Prof. Dr. Stefanie Winter	Frau Professor Winter	Frau Professor Winter oder Frau Professorin
Graf Stefan von Schulenburg	Graf Schulenburg	Graf Schulenburg oder Herr Graf von Schulenburg
Viktor von Bülow	Herr von Bülow	Herr von Bülow oder Herr Viktor von Bülow
Dr. Eckart von Hirschhausen	Herr Dr. von Hirschhausen	Herr Dr. von Hirschhausen Oder Herr Dr. Eckart von Hirschhausen
Bundeskanzlerin Dr. Dr. (h.c.) Angela Merkel	Frau Bundeskanzlerin Außerhalb Amt: Frau Dr. Merkel	Sehr verehrte Frau Bundeskanzlerin Außerhalb Amt: Frau Dr. Merkel Oder Sehr verehrte Frau Bundeskanzlerin Angela Merkel Außerhalb Amt: Frau Dr. Angela Merkel

Akademikeranrede

Sind die Personen diplomiert, bzw. haben einen Bachelor oder Master, werden Sie nicht mit dem akademischen Grad angesprochen. Der Diplomingenieur Müller, heißt somit "Herr Müller." Besitzt die Person jedoch einen Doktor oder Professorentitel, werden diese bei der Anrede genannt. Doktor Schmidt wird somit mit "Herr Doktor Schmidt " angesprochen. Ist eine Person Träger mehrerer akademischer Titel, so wird nur der höchste Titel erwähnt. Frau Meier mit zweifachem Doktor und Professor, wird somit als "Frau Professor Meier" angesprochen. Bei der schriftlichen Anrede werden jedoch alle Titel genannt.



2.4 Distanzzonen

- Intime Distanz: Abstand von höchstens 50 cm.
- Persönliche Distanz: zwischen 50 cm - gut 1 Meter.
- Gesellschaftliche Distanz: bis zu etwa 2 Metern.
- Öffentliche Distanz: mehrere Meter Abstand.

3. Der Umgang mit Medien

3.1 Telefon

- Da Mimik und Gestik fehlen, wählen Sie Ihre Worte besonders sorgfältig und achten Sie auf positive Formulierungen.
- Lächeln Sie! Studien haben ergeben, dass man Lächeln am Telefon "hören" kann.
- Konzentrieren Sie sich ganz auf Ihren Gesprächspartner, ohne Musik im Hintergrund oder Unterhaltungen zwischendurch mit anderen Anwesenden.
- Führen Sie wichtige Telefonate im Stehen. Ihre Stimme wirkt dadurch kraftvoller und dynamischer.
- Paraphrasieren Sie, wiederholen Sie das Gesproche bzw. lassen Sie dieses in eigenen Worten wiedergeben. Sie vermeiden dadurch Missverständnisse.
- Beginnen Sie jedes Telefonat mit einer freundlichen Eröffnungsformel und beenden Sie es mit einer ebenso freundlichen Verabschiedungsformel, die im Betrieb einheitlich gewählt wird.

3.2 Handy

- Nicht immer und überall erreichbar sein → bei Geschäftsterminen ausschalten.
- Wo fremde Menschen Ihre Gespräche mithören können, sollte es nicht benutzt werden, entfernen Sie sich und führen Sie ihre Gespräche abseits der Menge.
- Mit Vor- und Nachnamen melden, denn nicht jeder erkennt sofort wer dran ist.

3.3 Laptop

- Nur einsetzen, wenn Sie ihn wirklich brauchen, z.B. zum Arbeiten auf Reisen.
- In Restaurants oder Cafes sind sie tabu.

3.4 Fax

- Wird je nach Anlass und Adressat eingesetzt.
- Kann bei unkomplizierten, aufgeschlossenen Menschen zum Einladen und Gratulieren genutzt werden.
- Jedoch niemals zum Beileid aussprechen!
- Wenn der Empfänger nicht direkt daneben steht, keine Inhalte faxen, die nicht jeder wissen darf.

3.5 E-Mail

- Wichtig ist: AN = Adressat, cc: In Kopie wer informiert sein soll, bcc = Blind Carbon Copy - wichtig zu wissen, dass niemand außer der e-Mail-Versender diesen Adressat sehen kann und weiterhin wird dieser Bcc bei einer "allen Antworten" nicht berücksichtigt. Bcc ist unbedingt zu verwenden, wenn eine Rundmail verschickt wird, bei der die Adressaten - aus Datenschutzgründen - sich gegenseitig nicht sehen dürfen. Weiterhin ist dies teilweise wichtig, wenn Leute außen vor bleiben möchten bei e-Mail-Antworten.
- Achten Sie auf eine formelle Anrede und Schlussformel, sowie auf Groß – und Kleinschreibung.
- Achten Sie auf die Wahl Ihrer Worte, denn auch hier können Sie nicht durch Mimik, Gestik, Rhetorik & Outfit glänzen.
- Schreiben Sie die E-Mail möglichst kurz und übersichtlich.
- Vertrauliche Inhalte nur, wenn es Ihnen der Absender ausdrücklich erlaubt. Denn Sie können sich nie sicher sein, wo Ihre E-Mail als erstes landet.
- Übernehmen Sie wichtig erscheinende Passagen der eingegangenen E-Mail in Ihre Antwort. Beschränken Sie sich jedoch, bringen Sie auch Ihre eigenen Gedanken und Formulierungen mit ein und wiederholen Sie wichtige Fakten.
- Geben Sie einen Betreff ein, sonst landet sie womöglich im Papierkorb.
- Am Ende setzen Sie Ihre Signatur, die im Betrieb ebenfalls einheitlich gewählt wird.

3.6 Visitenkarte

- Haben Sie immer einen Vorrat bei sich.
- Erst am Ende des Gesprächs verteilen.
- Der Herr übergibt im Beisein einer Frau als Erster seine Karte.
- Reichen Sie sie mit der Schrift zum Empfänger.
- Bei Erhalt nehmen und betrachten.

4. Geschäftsessen

4.1 Ein gelungenes Geschäftsessen als Gastgeber

- Wählen Sie ein Lokal, dass dem Anlass und dem Rang Ihrer Gäste angemessen ist.
- Sollte das Gespräch für Sie große Bedeutung haben, machen Sie sich vorab einen Eindruck vom Lokal.
- Sie gehen vor beim Betreten eines Lokals.
- Der männliche Begleiter sowie als auch das Servicepersonal helfen der Dame aus dem Mantel.
- Sie bitten Platz zu nehmen und machen Vorschläge zur Sitzordnung, wichtige Gäste sollten hierbei gut platziert werden (z.B. nicht im Durchgang).
- Sie empfehlen das Essen.
- Die Gäste bestellen zuerst und Sie probieren den Wein.
- Sie heben als Erster Ihr Glas.
- Sie geben den Start mit einem kurzen Nicken oder einem "Guten Appetit" zum Essen.
- Bezahlung: Um den Ober/Die Kellnerin etc. zu sich zu rufen, genügt eine knappe Geste, notfalls ein "Bitte", oder "Entschuldigung", zahlen Sie mit Kreditkarte, sollten Sie das Trinkgeld separat in bar dazu legen. Oder Sie gehen gleich direkt zur Bedienung und erledigen die Zahlung an der Theke. Das ist noch geschickter.

4.2 Ein gelungenes Geschäftsessen als Gast

- Sagen Sie beim Eintreffen und zum Abschied "Danke."
- Blumen als Gastgeschenk erfreuen jeden Gastgeber, selbst den Herrn. Die Zahl der Eingeladenen sollte jedoch übersichtlich sein, Blumen also nicht bei großen Empfängen etc.
- Sie nehmen nicht als Erster Platz, greifen nicht als Erster zur Serviette und beginnen erst zu essen, wenn der Gastgeber dazu auffordert.

- Halten Sie sich bezüglich der Speisen an die Empfehlungen des Gastgebers, gibt dieser keine, fragen Sie ihn entweder danach oder nehmen Gerichte aus der mittleren Preiskategorie. Eine Vor- und Nachspeise bestellen Sie nur, wenn der Gastgeber ebenfalls eine bestellt.
- Selbst wenn Ihnen das Essen nicht schmeckt, sollten Sie ein paar Bissen zu sich nehmen.

4.3 Ein gelungenes Geschäftsessen – gewusst wie

- Beim Setzen werden die Jackettknöpfe geöffnet, beim Aufstehen geschlossen.
- Beim Essen aufrecht sitzen und die Ellenbogen am Körper halten
- „Guten Appetit“ wird bei offiziellen Anlässen nicht gesagt. Beim Zuprosten wird "Zum Wohl" gesagt (auch mit alkoholfreien Getränken erlaubt)
- Schminken, Rauchen, Telefonieren und Ähnliches sind bei Tisch natürlich Tabu.
- Lassen Sie sich nicht durch ein umgestoßenes Glas oder eine fallengelassene Gabel irritieren! Der Kellner wird das Malheur beseitigen.
- Den Anstandshappen gibt es nicht mehr – Sie können ruhig alles aufessen!
- Um eine Rede anzukündigen, klopfen Sie im geschäftlichen Rahmen nicht am Glas, sondern stehen einfach auf.



5. Sieben goldene Weisheiten der Pünktlichkeit

1. Zu einem privaten Abendessen möglichst pünktlich kommen, aber auf keinen Fall früher.
2. Zu offiziellen Terminen ebenfalls pünktlich auf die Minute erscheinen.
3. Mehr als fünf Minuten Verspätung sind bei geschäftlichen und privaten Terminen nicht akzeptabel.
4. Verspätet sich eine Person, ruft sie bei Anlässen jeder Art rechtzeitig an
5. Bei Empfängen erscheinen wir bis zu einer Stunde später als auf der Einladung angegeben.

6. Verbindliche Regeln, wie lange Sie einer Einladung beiwohnen sollten, gibt es heute nicht mehr. Ein Frühstück, ein Brunch oder ein Mittagessen werden Sie nach etwa zwei Stunden verlassen. Ein formelleres Abendessen kann leicht drei bis vier Stunden dauern.
7. Außer im Fall von langen Partys gilt: Zwischen 23:30 und 24:00 Uhr spätestens von einer privaten Einladung aufbrechen. Werden wir vom Gastgeber ehrlich gebeten, noch zu bleiben, können wir dies tun.

6. Du-Anrede

6.1 Das Du-Anbieten

Ist es in Ihrem Betrieb üblich, dass alle Kollegen sich duzen, sollten sie den neuen Kollegen fairerweise in Ihre Handhabung einweihen. Ist das Duzen jedoch nicht generalisiert, sprechen Sie das Thema bei der nächsten geselligen Runde an. Es liegt nun in seinem Ermessen auf das Angebot einzugehen oder es abzulehnen.

Generell gelten folgende Richtlinien:

- Der Ranghöhere bietet es dem Rangniedrigeren an
- In einem nicht hierarchischen Kontext die Gruppe dem Einzelnen
- Der Ältere dem Jüngeren

6.2 Duzangebot ablehnen

Sie sind nicht dazu verpflichtet Duz - Angebote anzunehmen. Für und Wider sollten Ihnen bewusst sein und bestenfalls mit Kollegen oder Vorgesetzten vorher abgesprochen sein.

Wenn Sie das Gefühl haben, dass der Kunde sich durch das Duz - Verhältnis bessere Konditionen erhofft, lehnen Sie ab. Befürchten Sie eine körperliche Annäherung durch das Duzen, lehnen Sie ebenfalls ab. Bedanken Sie sich für das Angebot und sagen Sie, dass Sie auf das Angebot nicht eingehen können. Den Grund hierfür können Sie, müssen Sie aber nicht erläutern.

6.3 Duzen nach Festen

Generell ist der Wechsel von Sie zum Du gültig, wenn er einmal entschieden wurde. Unter Alkoholeinfluss stehen die Dinge jedoch öfters anders, als am folgenden Morgen bei der Arbeit. Gehen Sie deshalb auf Ihre Kollegen offen zu und klären die Sachlage. "Ich fand gestern unser Gespräch sehr angenehm. Wir haben uns ja geduzt. Wie sollen wir es jetzt im Alltag halten?"

7. Die gekonnte Konversation – Small Talk mit Kunden

7.1 Sinn und Funktion von Small Talk mit Kunden

Intelligenter Small Talk öffnet Türen und schafft Beziehungen für erfolgreiche Geschäfte. Small Talk ist überall. Es vergeht kein Tag ohne Small Talk, sei es die kleine Plauderei am Gartenzaun mit der Nachbarin, in der Kantine mit den Kollegen oder in einem Beratungsgespräch mit dem wichtigen Geschäftspartner. Ein freundlich geführtes Gespräch schafft die Grundlage für Kontakte und Kontakte sind unumstritten die Basis für Erfolg im Beruf. Mit Small Talk öffnen Sie die Türen für weiterführende Gespräche. Sie lockern die Atmosphäre der Gesprächspartner auf.

Und so geht es los:

Finden Sie nichts, was Sie als Gesprächsaufhänger nehmen können, dann nutzen Sie die Sesam-öffne-dich-Fragen für Small-Talk:

"Wie geht es Ihnen?", "Wie war denn Ihre Anreise?", "Wie sind Sie denn auf unsere Firma gekommen?"

Steigen Sie mit einer "Offenen Frage", oder auch den sogenannten "W-Fragen" ein. Diese sind solche bei denen Ihr Gegenüber nicht mit einem kurzen "Ja" oder "Nein" antworten kann, sondern etwas mehr von sich erzählen muss, das Sie als Anknüpfungspunkt für das weitere Gespräch verwenden können.

7.2 Welche Themenfelder bieten sich an?

Folgende Themenfelder bieten sich beim Small Talk an.

- Wohnort, Land, Stadt(-viertel), Straße
- Familienstand und Kinder
- Haustiere und Tiere allgemein
- Beruf, Tätigkeit, Studium, Ausbildung
- Hobbys, Freizeitbeschäftigung, Sport , Urlaub, Reisen

Dabei darf das Gespräch nicht in ein Abfragen abgleiten (kein Verhör), sondern Sie nehmen den Faden auf, stellen eine Verständnisfrage und sagen Ihre Ansicht, ohne Sie als einzig richtige auszugeben. Vermeiden Sie einsilbige Ja/Nein - Antworten ohne Zusatz. Wenn es Ihr Gegenüber genauso hält, wird es ein leichtes sein, gemeinsame Interessen zu finden und an diesen Stellen die Unterhaltung zu vertiefen.

7.3 Dont´s beim Small Talk?

Für die ersten Kontakte wenig geeignet bis tabu sind folgende Themen:

- Politik, Religion
- Krankheiten
- Kritik am Essen oder den Gastgebern
- Ehe- oder Partnerschaftsprobleme.

Ihr Fingerspitzengefühl entscheidet, wie weit Sie ins Detail gehen. Verpönt sind auch Rechthaberei und das Auffallen wollen um jeden Preis. Sie haben sicher schon einmal unangenehme Menschen beobachtet, die mit Theatralik, Kreischen, hysterischen Lachanfällen oder dem Erzählen von abgestandenen Witzen versuchten, auf sich aufmerksam zu machen.

7.4 2 - 3 Beispiele für gelungenen Small Talk

Setzen Sie ein Lächeln auf und fragen Sie, woher Ihr Gegenüber den/die Gastgeber kennt. Oder ob er/sie das erste Mal hier ist. Hierauf werden Sie auf jeden Fall eine Antwort bekommen. Jetzt sollten Sie nur noch sagen, wie es bei Ihnen aussieht –

also aus welchem Grund Sie da sind. Dann stellen Sie sich vor: „Ich heiße [Ihr Nachname]“.

Wie nun weiter? Worüber rede ich mit einer Person, von der ich nichts weiß, als ihren Namen – nachdem sie sich ebenfalls vorstellte? Was Sie jetzt brauchen, sind Interesse am Mitmenschen, Aufgeschlossenheit und positive Neugierde.

Und das Wissen, welche Themen für den Small Talk geeignet sind. Manchmal enthält die erste Auskunft Ihres Gegenüber schon Anknüpfungspunkte: „Ach, Sie kennen sich aus der Ausbildung?“

Wenn nicht: Meist liefert die Situation, in der Sie sich befinden, genügend Aufhänger für einen Plausch. Starten Sie mit einer Frage, etwa: „Waren Sie auch schon mal vorher hier gewesen?“, „Woher kommen Sie?“.

Fällt Ihnen dazu nichts ein, greifen Sie auf allgemeine Themen zurück. Reden Sie zum Beispiel über aktuelle Filme: „Ich überlege, ob ich mir 'Der Mann mit der eisernen Maske' ansehe. Kennen Sie die alte Verfilmung?“ Über den Job: „Ich arbeite im Büro von Herrn XY, daher kenn ich ihn. Wir kennen uns seit drei Jahren. Und Sie?“ Über den Urlaub: „Ich würde gern mal nach Norwegen fahren. Welche Erfahrungen haben Sie mit Skandinavien?“.

7.5 Wie bleibe ich dabei authentisch?

Authentisch auftreten heißt, sich selbst treu bleiben, sich nicht zu verstellen. Es gibt Menschen, die lieben Small Talk und andere fürchten sich davor. Wenn Sie zur ersten Gruppe gehören, ist es einfach authentisch zu bleiben. Wenn Sie jedoch zur zweiten Gruppe gehören, dann sollten Sie Ihren Befürchtungen auf den Grund gehen. Woher kommt sie? Warum habe ich sie?

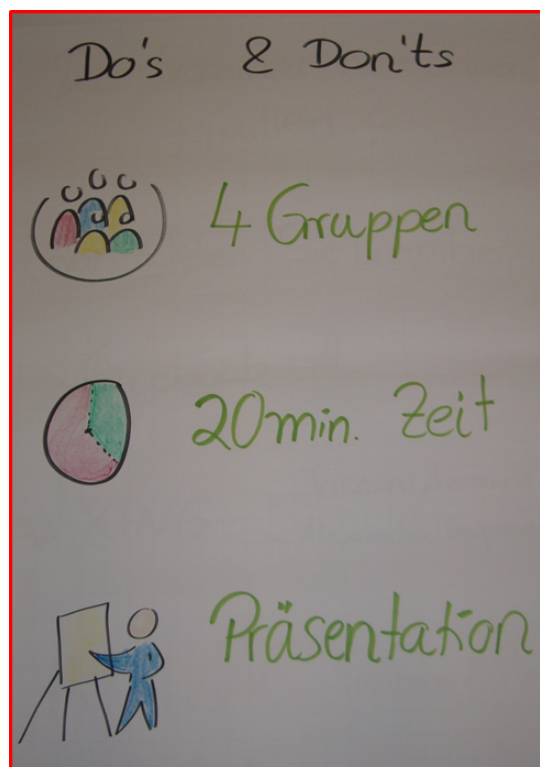
Und vor allem geht es darum, Themen anzuschneiden, von denen ich gerne spreche. Suchen Sie sich eines der Themen aus, die für Small Talk bestens geeignet sind und Sie auch wirklich interessieren.

Und: „Übung macht den Meister!“ – das gilt auch in diesem Fall.

8 Fettnäpfe beim Jobantritt

- Arroganz: Die Nase hoch zu tragen, kommt nicht gut an und wird gerade Neueinsteigern übel genommen.
- Besserwisserei: Auch wenn Sie recht haben, geraten Sie schnell ins Abseits, wenn Sie als Neueinsteiger Ihre Mitarbeiter auf Ihre Fehler ansprechen.
- Dienst nach Vorschrift: Von Neulingen erwartet man Dreierlei: Interesse, Lernbereitschaft und Engagement
- Dienstwege umgehen: Jede Firma funktioniert anders. Fragen Sie nach Abläufen um sich nicht zu blamieren
- Passivität: Erwarten Sie nicht zu viel von Ihren Kollegen. In der Praxis ist der Wurf ins kalte Wasser am Anfang nicht unüblich.

Do's und Don'ts auf einen Blick:



Do's	Don'ts
Allgemeines Auftreten	
Bewusstsein über eigene Kleidung, Körpersprache, Auftreten und Umgangsformen	Gleichgültigkeit gegenüber dem eigenen Aussehen
Höflichkeit, Eingehen auf das Gegenüber, freundliches Interesse	Distanzlosigkeit, deutliche Reserviertheit oder gar Unfreundlichkeit
Der erste Tag	
Gut mit Firmeninfos präpariert starten	Verzicht auf sorgfältige Vorbereitung
Respekt vor dem Bestehenden, höfliche Distanz, Interesse (viel Fragen), Engagement	Arroganz, Besserwisserei, Desinteresse, Vertrauensseligkeit
Small Talk	
Eingehen auf das Gegenüber	Nichtssagende Floskeln oder Desinteresse
Unverfängliche Themen rund um Kunst, Kultur, Reisen, Hobbys	Rücksichtslose Monologe oder herumreiten auf heiklen Themen
Grüßen und Vorstellen	
Freundlich und eventuell mit Namen grüßen	Partout zuerst begrüßt werden wollen, Gruß nicht erwidern
Gäste und Geschäftspartner höflich mit der Hand begrüßen	'Ranghöherem' unaufgefordert die hand entgegenstrecken
Fester Händedruck mit Blickkontakt zum Gegenüber	Linke Hand in der Hosentasche beim Händeschütteln, kraftloser Griff
Dem Chef den Azubi zuerst vorstellen	Dem Azubi den Chef zuerst vorstellen
Die eigene Visitenkarte überreichen – zu Beginn eines geschäftlichen Gesprächs, im Verlauf eines interessanten Small Talks	Visitenkarten anderer achtlos beiseite legen oder sich nicht mit einer eigenen Karte revanchieren

Do

freundlich sein (Small Talk)
neugierig sein, Interesse zeigen, fragen
an internen Events teilnehmen
pünktlich sein
Dresscode beachten
offen sein, Kontakte knüpfen
Einstand „feiern“
(zeitlich) flexibel sein
an Firmensitten anpassen
Respekt zeigen
Einsatz zeigen



Don'ts

- Jahresurlaub (nicht) voll beanspruchen
- Sonderwünsche stellen
- Lästern, Schleimen, Unfreundlichkeit
- Unpünktlichkeit, Fehlzeiten
- Sich gehen lassen
- falsche Versprechungen machen
- Ungepflegtes Auftreten
- Sekretärin aubaggern
- Firmenkleidungsstil nicht beachten

9 Quiz

Nachfolgend einige Fragen aus dem Quiz 1-2 oder 3 von unserem Seminar. Jetzt können Sie Ihr Wissen noch einmal testen. Die Antworten auf die Quiz-Fragen finden Sie am Ende des Skripts. Viel Spaß ☺

1. Sie kommen zu spät zu einem Meeting. Was tun Sie?

- Ich begrüße jeden mit Handschlag und entschuldige mich kurz.
- Ich grüße nur mit einem Kopfnicken und entschuldige mich dann in der Mittagspause beim Einladenden.
- Ich mache da kein Aufheben drum.

2. Was macht man mit der Brotbeilage?

- In kleine Stücke schneiden.
- In mundgerechte Stücke brechen.
- Als Ganzes belassen und lieber abbeißen.

3. Was denken Sie über "Ladies First" im Berufsleben?

- Heute so aktuell wie früher.
- Hierarchie entscheidet über Geschlecht.
- Ich kann mich daran orientieren.

4. Wohin mit der Serviette?

- Auf den Schoss.
- Neben den Teller.
- Wenn sie aus Papier ist, kommt sie auf den Tisch.

5. Auf dem Betriebsfest steht der Geschäftsführer allein herum. Was tun Sie?

- Ich suche Blickkontakt, lächle und warte, bis er mich anspricht.
- Ich nutze die Gelegenheit und frage ihn, wie ihm das Fest gefällt.
- Ich mache gar nichts. Der Geschäftsführer ist nicht meine Hierarchieebene.

6. Wie wird Small Talk geführt?

- Ich rede viel und flüssig, um peinliche Pausen zu vermeiden.
- Ich spreche meine Lieblingsthemen an. Da fühle ich mich sicher.
- Ich stelle viele offene W-Fragen zu allgemeinen Themen.

7. Was sollten Sie beachten, wenn Sie indische Gäste bewirten?

- Es sollten genügend alkoholische Getränke zur Verfügung stehen.
- Sie sollten auch vegetarische Gerichte zubereiten.
- Sie bevorzugen Rindfleisch statt Schweinefleisch.

8. In den USA geht man in geschäftlichen Beziehungen schnell zum Vornamen über, was aber nicht heißt, dass man sich auf einer vertrauten Ebene befindet.

- Richtig.
- Falsch.

9. Blickkontakt sollten Sie in Japan vermeiden.

- Richtig.
- Falsch.

10. Man sollte in den USA auch bei sehr kurzen, überraschenden Begegnungen immer seine Begleitperson dem anderen vorstellen.

- Richtig.
- Falsch.

11. Nach dem Betreten eines Restaurants in Frankreich...

- ... fragen Sie höflich, ob Sie sich an einem Tisch dazusetzen dürfen.
- ... steuern Sie sofort den nächsten freien Tisch an und setzen sich.
- ... warten Sie, bis Ihnen der Kellner einen Platz zuweist.

12. Wie begrüßt man sich in Japan?

- Man verbeugt sich mit geradem Rücken.
- Mit einem Küsschen auf beide Wangen.
- Man legt die Hände vor der Brust zusammen.

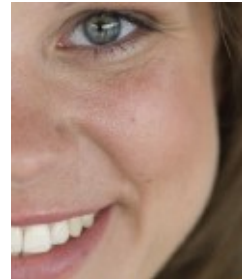
10 Die ersten Tage im Praktikum

Tipps:

- Eindrücke sammeln
- Neue Menschen kennen lernen und ihnen offen gegenüber treten
- Seine eigenen Stärken / Schwächen erkennen
- Immer versuchen einen guten Eindruck zu hinterlassen
- Fettnäpfchen vermeiden
- Sich richtig und angemessen in jeglichen Situationen präsentieren (in andere Reinversetzen)
- Engagement zeigen
- Für Feedback offen sein
- Freundlich sein
- Hierarchien beachten
- Über den Tellerrand blicken
- Auf Qualität bedacht sein
- Seinen eigenen Charakter präsentieren, jedoch eine gute Mischung aus Ich bin Ich und Anpassung finden

Trainerprofil

Iris Haag ist Expertin und Autorin rund um die Themen **Performance & Wirkung**. Als European Business Trainer EBT® und zertifizierte Trainerin (BDVT) coacht sie Führungskräfte wie auch Mitarbeiter und hält Seminare und Vorträge im deutschsprachigen Raum auf hohem Niveau.



Dozentin Heidi Obermaier ist systemischer Coach & Trainer und Freiberufler Marketing & Vertrieb. Sie unterstützt unter anderen Menschen im fokussierten Change, in der Persönlichkeitsentwicklung und bei Konflikten in der Zusammenarbeit z.B. bei Projekten.

Kontakt: Kontakt@heidi-obermaier.de.



Ihnen wünschen wir viel Erfolg bei der Umsetzung der Gedanken-Anstöße.

Sie wissen ja: Vorsprung durch Wissen.

Besuchen Sie uns auch unter: www.iris-haag.de oder bei www.facebook.de.

Ihre

Iris Weiß & Heidi Obermaier

Kontakt:

IRIS HAAG® Training & Beratung GmbH
Am Hochacker 55
81827 München

Fon: 089 – 12 28 65 12
Fax: 089 – 12 28 65 11
Mobil: 0179 - 75 45 395
willkommen@iris-haag.de
www.iris-haag.de

Für alle, die (noch) mehr wissen wollen...

Literaturverzeichnis

Neuere Literatur:

- Erfolg im neuen Job, Strategien für die ersten 100 Tage (Walter Feichtner, Heike Dietzel) Haufe 2016 1. Auflage.
- Knigge für jeden Tag, Richtiges Benehmen - Zeitgemäße Umgangsformen (Barbara Kleber) humboldt 2016, 2. Auflage.
- Business-Knigge für Frauen, Sicher auftreten im Beruf (Anke Quittschau, Christina Tabernig) Haufe 2017, 2. Auflage.
- Business-Knigge für Männer, Sicher auftreten im Beruf (Anke Quittschau, Christina Tabernig unter Mitarbeit von Dirk Pfister) Haufe 2017, 2. Auflage.
- Der neue große Knigge, richtige Umgangsformen privat und im Beruf, circon 2019, 5. Auflage.

Literatur für Skript:

- Wirkung² Überzeugen mit Körpersprache und Stimme (Iris Haag) GABAL, 2009
- Der große Business-Knigge – Was Sie heute im Berufsleben wissen müssen (Petra Begemann) Eichborn - Verlag
- Umgangsformen im Beruf – Etikette, Takt und Ton mit Stil zum Ziel (Brigitte Ruhleder) Gabal – Verlag
- 30 Minuten für exzellente Umgangsformen im Beruf (Brigitte Ruhleder) Gabal – Verlag
- 300 Fragen zum guten Benehmen (Elisabeth Bonneau) G – Verlag
- Knigge fürs Ausland (Heinz Fichtinger ; Gregor Sterzenbach) Haufe – Verlag

Antworten auf die Quiz-Fragen

1. Sie kommen zu spät zu einem Meeting. Was tun Sie?

- Ich grüße nur mit einem Kopfnicken und entschuldige mich dann in der Mittagspause beim Einladenden.

2. Was macht man mit der Brotbeilage?

- In mundgerechte Stücke brechen.

3. Was denken Sie über "Ladies first" im Berufsleben?

- Hierarchie entscheidet über Geschlecht.

4. Wohin mit der Serviette?

- Auf den Schoss.

5. Auf dem Betriebsfest steht der Geschäftsführer allein herum. Was tun Sie?

- Ich nutze die Gelegenheit und frage ihn, wie ihm das Fest gefällt.

6. Wie wird Small Talk geführt?

- Ich stelle viele offene W-Fragen zu allgemeinen Themen.

7. Was sollten Sie beachten, wenn Sie indische Gäste bewirten?

- Sie sollten auch vegetarische Gerichte zubereiten.

8. In den USA geht man in geschäftlichen Beziehungen schnell zum Vornamen über, was aber nicht heißt, dass man sich auf einer vertrauten Ebene befindet.

- Richtig.

9. Blickkontakt sollten Sie in Japan vermeiden.

- Richtig.

10. Man sollte in den USA auch bei sehr kurzen, überraschenden Begegnungen immer seine Begleitperson dem anderen vorstellen.

- Richtig.

11. Nach dem Betreten eines Restaurants in Frankreich...

- ... warten Sie, bis Ihnen der Kellner einen Platz zuweist.

12. Wie begrüßt man sich in Japan?

- Man verbeugt sich mit geradem Rücken.