

Business-Knigge!

© Heidi Obermaier

Vorstellung

- Vorname + Nachname
- Funktion
- Zielsetzung
- Meine größte Stärke

© Heidi Obermaier

Business-Knigge – was ist das?

Das Geheimnis guten Benehmens besteht darin, sich geltend zu machen, ohne andere unerlaubt zurückzudrängen.

Gutes Benehmen: Höflichkeit, Freundlichkeit, Toleranz, Herzlichkeit, Interesse am Gesprächspartner, Fähigkeit aktiv zuhören zu können.

Benehmen Sie sich auch gegenüber sich selbst gut. Andere und sich wertschätzen.

Wer sich selbst nicht respektiert, wird auch von anderen nicht respektiert.

© Heidi Obermaier

Business-Knigge – was ist das?

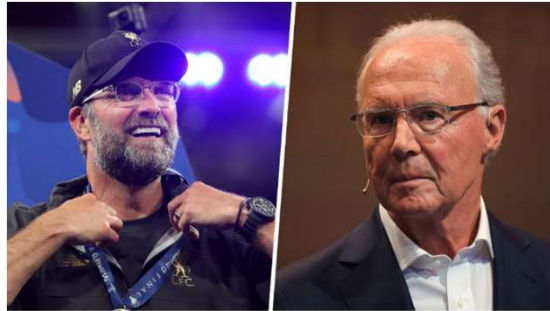
- ❖ Regeln erleichtern das Zusammenleben.
- ❖ Geben Orientierung + Sicherheit.
- ❖ Grundlagen werden in der Kindertube gelegt.

- ❖ Trainingsprozess + Verhaltensmuster: Wenn Sie etwas bei sich verändern wollen, dann bedeutet das gezielte Arbeit.

- ❖ Heute besteht ein Wandel, eine Veränderung zu mehr Freiheit mit allen Vor- und Nachteilen.

© Heidi Obermaier

Contenance bewahren – Beispiel Fußball



- **Synonyme:** [Beherrschung](#), [Fassung](#), [Gelassenheit](#), [Haltung](#), [Selbstbeherrschung](#)
- **Herkunft:** französisch contenance < lateinisch continentia = das Ansiehhalten; Mäßigung

© Heidi Obermaier

Umgang mit Fehlern

Bei sich
Bei Anderen
Bei Kollegen
Beim Chef
Bei Gästen

© Heidi Obermaier

Szenen auf Video!

- Szene 1: Handy, Tisch, Kaffeetasse, Abwertend sprechen, jemanden mit Körpersprache den Mund verbieten.
- Szene 2: Private Angelegenheiten
- Szene 3: Krach machen, sauber machen, jemanden saugen (keine Berührungen im Geschäftsleben)
- Szene 4: Lächerlich machen, andere für sich vereinnahmen, sich auf den Tisch setzen.
- Szene 5: Radio – Tor, auf Tisch schlagen, vorher teilnahmslos. Sich über den Tisch lehnen ist Tabu, genauso darauf klopfen. Im Meeting und auch sonst aktiv und konstruktiv dabei sein. Wenn einem was anderes wichtiger ist, das Meeting absagen.

© Heidi Obermaier

Szene 1!

- Szene 6: Stricken – kein Multitasking möglich, gelangweilt schauen, präsent sein, sich einbringen, wenn einem etwas nicht passt in geordneter Form einbringen und sonst nicht zeigen.
- Szene 7: Arme Hoch – Eigendarstellung – sich nicht so wichtig nehmen, doch positiv über sich reden: Jeden Tag eine positive Information an 1 Person – wie Fußball-Nachricht kommunizieren.
- Szene 8: Umsatzeinbruch – lächerlich machen, wenn dann am besten: Ich Botschaft oder Frage. Keine verbale bzw. körperlich Gewalt. Was könnte die Chefin tun. Stopp + Ich-Botschaft oder Frage.
- Szene 9: Essen – Büro – Besprechung – Gepflogenheiten z.B. Einstand.
- Szene 10: Bedürfnisse klar kund tun am besten einkleiden in: Ich brauche eine Pause, um den Kopf wieder frei zu bekommen. Sind die anderen damit einverstanden?

© Heidi Obermaier

Meeting und auch sonst

- ❖ Pünktlich (Start & Ende)
- ❖ Vorbereitung & konstruktive Mitarbeit
Kompetent mitreden, hilfreiche Eigenbeiträge.
- ❖ Höflicher Umgang:
Zuhören – niemand ins Wort fallen.
Schlechter Stil sich auf Kosten anderer zu profilieren.
- ❖ Eine Möglichkeit zu unterbrechen ist: Entschuldigen Sie, dass ich Sie unterbreche,
- ❖ Keine Nebenarbeiten
(eigene Mails beantworten oder SMS);
klingendes Handy
Laptop nur dann, wenn zwingend für das Meeting erforderlich.

© Heidi Obermaier

Ich-Botschaften

"Da hätten Sie die Angaben gleich richtig machen müssen!"

Sie haben mich vollkommen falsch verstanden!

Da haben Sie nicht richtig zugehört!

Auto parkt vor der Einfahrt! (Der Nachbar parkt ständig, das Auto vor der Einfahrt, da er weiß, dass sein Nachbar nicht mehr wegfährt. Der Nachbar findet das alles andere als gut).

© Heidi Obermaier

Ich-Botschaften

"Da hätten Sie die Angaben gleich richtig machen müssen!"

Ich-Botschaft: Der Vorgang konnte noch nicht bearbeitet werden, weil **uns** wichtige Informationen fehlen.

Sie haben mich vollkommen falsch verstanden!

Ich Botschaft: Da habe **ich mich** wohl sehr unklar ausgedrückt!

Da haben Sie nicht richtig zugehört!

Ich Botschaft: Hier liegt offensichtlich **ein** Missverständnis vor.

Auto parkt vor der Einfahrt!

Ich Botschaft: Ich beobachte, dass.....

Das ärgert mich, da ich unbeweglich werde.

Ich bitte Sie,

© Heidi Obermaier

Selbstwert & Ich-Botschaften

Du Botschaften können ein Angriff darauf sein. Als würden Sie mit dem Finger auf jemanden zeigen.

Der Mensch hat dann die Neigung sich zu verteidigen.

Du-Botschaften meiden, sondern galant in Ich-Botschaften umschreiben.

Ich-Botschaften führen leichter zu einem guten Ergebnis.

© Heidi Obermaier

3 Dinge braucht der Berufstätige

1. Soziale Eingebundenheit – Sicher & Vertrauensvoll
2. Kompetenz – das kann ich – Erfolg + Herausforderung
3. Autonomie – König für einen bestimmten Arbeitsbereich – Eigenständigkeit + Freiraum (inkl. Tageseinteilung).

© Heidi Obermaier

Zielsetzungen & Motivationen & wo ist der Fokus?

Was will der Andere?

Was will ich?

Was will das System?

Was will die Situation?

© Heidi Obermaier

Was will ich – der Andere – Geht das überhaupt?

Ist der Andere bereit das zu geben (was ich mir wünsche), kann er es überhaupt geben?

Kann das System das leisten?

Kann ich das leisten?

Welche Lösungen gibt es?

© Heidi Obermaier

Magic Fragen?

Wie meinen Sie das?

Wie meinen Sie das genau?

Wie darf ich das verstehen?

Habe ich das richtig verstanden, dass?

Wie kommen Sie darauf?

Diese Fragen finden Anwendung, wenn jemand „angriffslustig“ auf Sie zu kommt. Wenn jemand Dinge ins lächerliche zieht und auch sonst in vielfältigen Situationen.

© Heidi Obermaier

Magic

Lächeln

Offen sein

Sich seiner Stärken und Schwächen bewusst zu sein.

Gute Kommunikation und Beziehungspflege
(Respekt & Wertschätzung)

Und zur rechten Zeit „Grenzen setzen“ und Nein-Sagen lernen.

Beckenbauer: Schau ma mal. Pfarrer: Friede sei mit Dir.

© Heidi Obermaier

Stopp-Technik

Halt, Stopp, Moment mal:

Verstehe ich das richtig,

Da übersehen Sie, dass.....

Ich verlange von Ihnen, dass (nur wenn Sie in der
entsprechenden Position sind).

Haben Sie dabei auch bedacht, dass.....

Bitte beachten Sie, dass

Wollen Sie mir damit sagen, dass.....

Bitte lassen Sie uns (das sind nur Beispiele)

© Heidi Obermaier

Magic Words

Entschuldigung – z.B.

Entschuldigen Sie bitte, das war ein Missverständnis.

Entschuldigen Sie, das war keine Absicht.

Entschuldigen Sie,

Entschuldigen Sie bitte, dass ich Sie unterbreche.

Danke – z.B.

Danke für den Hinweis.

Vielen Dank für die Information, ich werde das prüfen.

Danke für die Unterstützung.

Vielen Dank für das Verständnis.

© Heidi Obermaier

Lob & Kritik

Annehmen lernen, sowohl Lob als auch Kritik.

Keine Harmoniefalle: Nein-Sagen Trainieren.

Freundliches und bestimmtes Nein und der andere weiß
bescheid, woran er ist.

Der Ton macht die Musik.

© Heidi Obermaier

Du oder Sie

Ihnen wurde bereits beim Vorstellungsgespräch mitgeteilt, dass alle sich mit „Du“ und Vornamen ansprechen?

Was tun Sie?

Sie sprechen alle sofort von Anfang an mit Du und Vornamen an. Sicherlich können Sie am Anfang auch wachsam beobachten, wie gehen die Kollegen damit um.

© Heidi Obermaier

Du oder Sie

Sie kommen in ein Unternehmen, in dem „Du“ gesprochen wird, das wurde Ihnen offiziell nicht mitgeteilt, was tun Sie?

Solange Sie keine andere Information haben und nichts weiter abgesprochen ist, immer Sie und Nachname.

© Heidi Obermaier

Du oder Sie

Der Chef ist mit allen per Du nur mit Ihnen nicht, was tun Sie?

Sie lassen sich nicht irritieren, die Anderen sind schon länger da. Sie warten, bis der Chef das Du anbietet.

© Heidi Obermaier

Du oder Sie

Ein Kunde ist zu Besuch, Sie sind mit Ihrem Chef per Du, wie sprechen Sie sich im Beisein des Kunden an?

„Du“ in der direkten Anrede und Herr Lück, wenn Sie über ihn sprechen.

© Heidi Obermaier

Small Talk - Übung

- ❖ Suchen Sie sich eine Situation im Praktikum aus und beginnen Sie einen Small Talk.
- ❖ Partner wählen – Abstand halten – Rollen definieren und dann kurz Small Talk abstimmen.
Jedes Paar kommt dran (je 1,5 Minuten).
- ❖ Kurze Beschreibung Situation und dann wie machen Sie es?

Small Talk können Sie häufig üben: Arztpraxis, Bushaltestelle....

© Heidi Obermaier

Small Talk – Business - Thema?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ➤ Kaffee-Maschine | ✓ Region, Stadt, Land, Natur |
| ➤ Raucherecke | ✓ Geburtsort |
| ➤ Aufzug | ✓ Lokale und überregionale Nachrichten (keine Katastrophen) |
| ➤ Flur | ✓ Reisen, Urlaub, Wochenendausflug |
| ➤ Büro mit Kollegen | ✓ Sport |
| ➤ Kontakt mit Chef | ✓ Autos |
| ➤ Kontakt mit anderen Abteilungen | ✓ Literatur, Zeitungen, Zeitschriften |
| ➤ Kantine, Cafeteria | ✓ Kunst, Filme, Fernsehen |
| ➤ Gemeinsames Mittagessen, Brotzeit | ✓ Essen und Trinken (Restauranttipps, Wein, Zigarren) |
| ➤ Eintreffen ins Büro | ✓ Computer, Handys, Internet |
| | ✓ Möbel |

© Heidi Obermaier

Small Talk - Einstiegsfragen

- ❖ Sind Sie das erste Mal hier?
- ❖ Entschuldigen Sie, wissen Sie wo..... ist?
- ❖ Wie gefällt Ihnen die Umgebung?
- ❖ Wie schmeckt das, was Sie da gerade essen/trinken?
- ❖ Haben Sie den Weg gleich gefunden?
- ❖ Haben Sie das gelesen, dass..... ?
- ❖ Umschauen und schauen, wo ein Ansatzpunkt ist.
- ❖ Für sich selbst ist möglich, Einstiegsfragen im Vorfeld zu entwickeln.
- ❖ Vermeiden Sie alles was zu Diskussionen führt; in der Regel sind das Politik...

© Heidi Obermaier

Small Talk – Gespräch beenden

- ❖ Im Business heißt es: Höflich sein!!! Auch „Notlügen“ sind erlaubt!
- ❖ Eine Small Talk-Runde kann verlassen werden.
- ❖ Eine einzelne Person wird in der Regel nicht alleine gelassen. Sie können einen neuen Gesprächspartner für die Person „organisieren“. Darf ich Ihnen vorstellen.
- ❖ Entschuldigen Sie mich, ich möchte mich noch unterhalten; vielen Dank für das nette Gespräch.
- ❖ Bevor ich gehe, noch folgendes..... möglicherweise Frage nach Visitenkarte bzw. darf ich Ihnen meine Visitenkarte mit meinen Kontaktdaten überreichen.
- ❖ Ich möchte mich noch ein wenig umsehen. War schön Sie kennenzulernen.

Ziel: Niemanden vor den Kopf stoßen. Gesicht wahren, höflich bleiben, wohlwollend, a nice guy sein.

© Heidi Obermaier

Small Talk – gute Gesprächspartner und sich in das Gespräch einbringen

- ❖ Jemand der alleine steht: Grüßen, vorstellen.
- ❖ Gruppe stumm dazustellen + guter Zuhörer + dann sich in das Gespräch einbringen.
- ❖ Kein Unterbrechen von laufenden Gesprächen.... Also kein Vorstellen bzw. Begrüßungszeremonien.
- ❖ Sich in das Gespräch einbringen: Stichwort aufgreifen und damit sich am Gespräch beteiligen.
- ❖ Offene Frage stellen, damit Interesse signalisieren.
- ❖ Alle Anwesenden Aufmerksamkeit schenken, zu allen gleichmäßig freundlich sein.

© Heidi Obermaier

Die ersten 100 Tage (Beispiel aus 2019)



© Heidi Obermaier

Gut zu beachten

- ❖ Pünktlich sein (Wege testen)
- ❖ Richtig vorstellen (Empfang, Leute auf dem Flur, wenn Sie eine Mail schreiben und was möchten, wenn Sie zu jemand ins Büro gehen, um etwas zu erledigen).
Sich durch andere Vorstellen lassen (In der Regel führt Sie der Chef rum und stellt Sie vor. Sollte das nicht der Fall sein, dann nicht eigenständig von Tür zur Türe gehen).
Beispiel der Eigenvorstellung: Ich bin – Vorname + Nachname + mache mein Praktikum in der Abteilung bei Frau/Herrn und beschäftige mich gerade mit Mein Anliegen ist....
- ❖ Erster Eindruck: Aussehen, Stimme, Sprache, Bewegung, Kleidung, Mimik.
- ❖ Pausen – Mittags und Brotzeit mit Kollegen verbringen. Small Talk betreiben, dadurch Vertrauen und Kontakte aufbauen.
- ❖ Wann in den Feierabend:
Nicht als erster und nicht als letzter.
Sie können sich auch beim Chef und den Kollegen erkundigen.
Verabschieden und für die Unterstützung bedanken.
- ❖ Wahl von Aufgaben, die schnell zum Ende kommen. Erste Erfolge sind wichtig. Positiv dezent im Gespräch einfließen lassen.

© Heidi Obermaier

Gut zu beachten

- ❖ Tolerant und offen sein, mögliche Ideen galant einbringen.
- ❖ Wertschätzen Sie die Anderen und sich selbst.
- ❖ Vorstellen, lächeln, zu hören, sich konstruktiv einbringen.
- ❖ Eigenständig arbeiten und gezielt Informationen einholen.
- ❖ Mit den Kollegen zusammenarbeiten.
- ❖ Privates unverfängliches erzählen (z.B. dass Sie im Kino waren).
- ❖ Von sich selbst positiv reden, dezent und unaufdringlich.
- ❖ Andere loben und unterstützen.

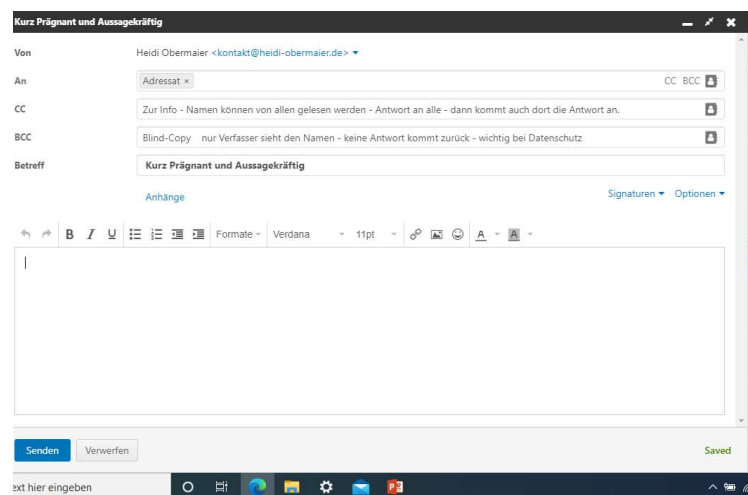
© Heidi Obermaier

Gut zu beachten

- ❖ Sich seiner Stärken & Schwächen bewusst sein.
- ❖ Möglicherweise einen Einstand geben, fragen wie ist es üblich.
- ❖ Missstimmungen am Arbeitsplatz nicht klaglos hinnehmen. Ich Botschaften, Fragen und auch Stopp-Technik.
- ❖ Bleiben Sie kollegial ohne sich selbst zu vergessen. Nicht nur egoistisch den eigenen Vorteil suchen. Sondern seinen Platz finden.
- ❖ Planen, Arbeitsplatz strukturieren und durchaus Feedback vom Vorgesetzten aktiv einholen.
- ❖ Selbstreflexion – danach im stillen Kämmerchen.

© Heidi Obermaier

E-Mail



© Heidi Obermaier

Telefon

Rahmenfaktor: Aufmerksam, klare Stimme, gemäßigtes Sprechtempo, freundlich, Verbindlichkeit, Körperhaltung.

Anruf: Firma, (Vorname) Nachname, evtl. Abteilung, was kann ich für Sie tun? Namen merken, notieren, nachfragen falls nicht verstanden. Aufmerksam zu hören, Anliegen am besten notieren, antworten, weiterhelfen, Ende zusammenfassen und evtl. Verweis auf die Zukunft (z.B. Sie senden mir dann bis.... da zu).

Rufe selbst an: Sich vorstellen (Name, Firma, Abteilung, evtl. Funktion), sein Anliegen formulieren und konkretisieren, sonst weiter wie bei Anruf.

Paraphrasieren: Wichtiges in eigenen Worten wiedergeben, damit sicher gestellt wird, dass alles einheitlich verstanden worden ist. Den anderen anregen, nochmals in eigenen Worten wiederzugeben, was vereinbart worden ist.

Buchstabieralphabet verwenden, wenn z.B. wenn der Name buchstabiert wird. Findet man z.B. im Internet z.B. A wie Anton.

© Heidi Obermaier

Video-Konferenz

Pünktlich, bereits 5 Minuten vorher bereit sein.

Kleidung, seriöse Kleidung, entsprechend Business-Anlass.

Hintergrund: Neutral, empfohlen wird eine weiße Wand, nicht zu dunkel.

Kamera: Auf Augenhöhe positionieren, Kopf ganz und nicht zu groß und zu klein.

Beleuchtung: Lichtquelle von vorne/oben leicht versetzt, damit Gesicht gut ausgeleuchtet ist.

Ton: Gutes Mikrofon verwenden. Ton ist wichtiger als Bild. Ruhe im Raum.

Stimme, Sprache: Deutlich und klar sprechen.

Sonst normales Business-Verhalten wie am Telefon und Face to Face.

© Heidi Obermaier

Witz von Vera Birkenbihl

Der Mann zum Bankangestellten: "Geben Sie mir mein Scheckbuch, Sie Idiot!" Der Angestellte ist irritiert: "Sie können doch nicht einfach Idiot zu mir sagen, mein Herr." Worauf der Mann entgegnet: "Also was ist. Geben Sie mir jetzt mein Scheckbuch, Sie Idiot?" Der Angestellte geht zum Direktor und beschwert sich. Der Direktor ist empört: "Hat der überhaupt ein Konto bei uns?" "Ja." "Und wie hoch ist sein Guthaben?" "20 Millionen Mark." "Ja dann geben Sie ihm doch das Scheckbuch, Sie Idiot!"

© Heidi Obermaier

Empfehlenswerte Literatur

- **Erfolg im neuen Job**, Strategien für die ersten 100 Tage (Walter Feichtner, Heike Dietzel) Haufe 2016 1. 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.

© Heidi Obermaier



Viel Erfolg auf Ihrem Weg!

Meine Kontaktdaten:

Heidi Obermaier
Walchstadter Str. 6
81377 München

Kontakt@Heidi-Obermaier.de

Tel. 089 961 961 50
Mobil: 0175 5910 348

© Heidi Obermaier