



# Buch Businessetikette – mit Stil zum Erfolg

## So gewinnen Sie auf die feine Art

David Robinson  
mi-Verlag, 2000

---

## Rezension

Sie breiten sich auf dem Schreibtisch Ihres Kollegen aus, lachen lauthals über die gepunktete Krawatte des Chefs und Sie klopfen Ihrem französischen Geschäftspartner freundschaftlich auf den Rücken? Wundern Sie sich nicht, wenn der Erfolg an Ihnen spurlos vorüberzieht. Lernen Sie, sich auf dem Businessparkett souverän zu bewegen. David Robinson zeigt Ihnen in seinem Buch alle Stolpersteine im Umgang mit Geschäftspartnern, Kunden und Kollegen und wie Sie in Briefen, am Telefon, in E-Mails und im persönlichen Kontakt den richtigen Ton treffen. *BooksInShort* empfiehlt das Buch jedem, der weiss, dass gutes Benehmen die Basis für seinen beruflichen Erfolg ist.

## Take-aways

- Auch am Telefon kann man höfliche Umgangsformen realisieren.
- Ausredenlassen und Zuhören sind grundlegende Verhaltensweisen im Umgang mit anderen Menschen.
- Bereiten Sie sich auf jeden Kontakt vor, dann bleiben Sie souverän und kommen niemals ins Schleudern.
- Der Elefant im Porzellanladen hat im Geschäftsleben keinen Erfolg.
- Der erste Eindruck ist oft entscheidend. Also machen Sie das Beste daraus!
- Etikette ist im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern besonders wichtig.
- Gutes Benehmen bringt eine Menge Vorteile, auch und v. a. im Geschäftsleben.
- Höfliche Umgangsformen erleichtern das Zusammenleben – und den beruflichen Aufstieg!
- Lassen Sie sich nie zum verbalen Schlagabtausch provozieren!
- Ob Meeting oder E-Mail: kurz, präzise, knapp, das ist guter Stil.

## Zusammenfassung

# Küss die Hand!

Mag ja sein, dass Sie ein galanter Kavalier sind und eine vornehme Kinderstube geniessen durften. Im Geschäftsleben gelten aber eigene Gesetze, und was bei einem Dinner for Two Ihr Gegenüber vielleicht in Entzücken versetzt, entlockt Ihrem Geschäftspartner bestenfalls ein Stirnrunzeln. Das bedeutet aber nicht, dass Sie sich wie eine Dampfwalze durch Ihren beruflichen Alltag bewegen. Gutes Benehmen ist auch hier gefragt. Es macht das Leben nicht nur angenehmer, es bringt auch Vorteile. Führen Sie sich nicht auf wie ein Haudegen, pflegen Sie die guten geschäftlichen Umgangsformen! Was ist wichtig, worauf kommt es an? Es sind sechs goldene Regeln; wenn Sie diese berücksichtigen, kann so viel gar nicht mehr falsch laufen:

1. Zeigen Sie Integrität. Eigentlich setzt man das bei seinem Geschäftspartner ja voraus, dass er ehrlich und vertrauenswürdig ist. Halten Sie daran fest, auf lange Sicht zahlt sich das aus.
2. Benehmen Sie sich. Möchten Sie mit jemandem eine Geschäftsbeziehung unterhalten oder für einen Chef arbeiten, der sich aufführt wie Rumpelstilzchen? Gute Manieren sind auch in der E-Generation nicht altmodisch.
3. Unterstreichen Sie Ihre Persönlichkeit. Jeder Mensch hat andere Qualitäten, und solange es positive Charaktereigenschaften sind, dürfen Sie sie ruhig in Ihr Unternehmen einbringen. Einen selbstbewussten, witzigen Chef akzeptiert man gerne, einen arroganten, schnippischen wünscht man stattdessen irgendwo hin.
4. Pflegen Sie Ihre Erscheinung. Ausgelatschte Turnschuhe, ein verkleckertes T-Shirt und noch nie was von Deo gehört? Es gibt die berühmten inneren Werte, klar, aber wenn Sie sich nicht pflegen, werden Sie nicht dazu kommen, diese Werte zu zeigen.
5. Nehmen Sie Rücksicht. Zusammen mit ein bisschen Vorsicht und ein wenig Nachsicht beweisen Sie dann nämlich eine Menge Weitsicht, denn Ihr angenehmes Verhalten wird auf Sie zurückfallen.
6. Bleiben Sie taktvoll. Sie reagieren auf jede Provokation, nutzen jeden sich bietenden Vorteil? Künftig werden Sie zuerst denken, dann handeln. Und im Zweifelsfall sprechen Sie nicht für den Angeklagten, sondern gar nicht.

## Wie man in den Wald hineinruft ...

Ob Sie zum Geschäftsessen geladen sind, in ein Meeting gehen oder einfach durch die Büros Ihrer Mitarbeiter schlendern: immer haben Sie direkten Kontakt zu Menschen. Und die haben Kontakt zu Ihnen. Man hört nicht nur Ihre Stimme, liest Ihre E-Mail, man sieht Ihre gesamte Erscheinung. Welchen Eindruck hinterlassen Sie? Er entscheidet, wie man mit Ihnen umgeht. Sie müssen sich nicht überschlagen, bleiben Sie Sie selbst, locker und höflich. Jeder Mensch bringt Ihnen zunächst einmal Vertrauen und Wertschätzung entgegen. Jetzt haben Sie es in der Hand: Sie können mehr draus machen oder Sie können es ruinieren. Entscheiden Sie sich.

## Blind Date

Irgendwann ist immer das erste Mal. Jetzt kriegen Sie mal keine feuchten Hände. Ist das Hemd gebügelt, sind die Schuhe geputzt? Ziehen Sie sich schick an, lieber ein wenig zu elegant, aber doch so, dass Sie drin laufen und atmen können. Ebenso wichtig wie Ihr äusseres Erscheinungsbild ist, dass Sie sich auf das geschäftliche Treffen vorbereiten. Wenn Sie zwar gestylt sind, aber ständig am Thema vorbeireden, wird das Ganze ein Flop. Warum gibt man Ihnen einen Termin? Damit Sie pünktlich erscheinen. Wenn Sie dann auch noch höflich zur Sekretärin sind, haben Sie schon zwei Pluspunkte. Und wenn Sie Ihr Handy für die Dauer des Gespräches ausschalten, einen dritten. Fallen Sie nicht gleich mit der Tür ins Haus, auch Ihr Geschäftspartner schätzt ein bisschen Smalltalk. Aber eben small und nicht big, der Mann hat auch noch etwas anderes zu tun heute.

„Gute geschäftliche Umgangsformen sind im Wesentlichen nichts anderes als das Pendant zu korrekter Verhaltensweise im Privatleben.“

Was machen Sie, während jemand mit Ihnen spricht? Sie halten Augenkontakt. Sehen Sie nicht zum Fenster hinaus und graben Sie nicht in Ihrer Aktentasche. Wenn Sie der Gastgeber sind, sagen Sie zu Beginn, wann Sie den nächsten Termin haben, sonst verplaudern Sie zwei Drittel der Zeit und dann kommt die grosse Hektik auf. Apropos: Lassen Sie die Zigarette in der Schachtel, auch wenn Sie nervös sind. Rauchen ist nicht mehr „in“! Und nach dem Gespräch rennen Sie nicht einfach weg, verabschieden Sie sich mit einem Lächeln und Augenkontakt. Händeschütteln kann heute auch entfallen, v. a. wenn niemand Ihnen die Hand entgegenstreckt.

## Der nächste bitte!

Nicht nur beim Arzt, auch bei Bewerbungsgesprächen geht es manchmal Schlag auf Schlag. Gerade weil Sie hier wenig Zeit haben, ist gutes Benehmen die halbe Miete. Die ersten 30 Sekunden können viel entscheiden! Sie wissen nicht, was der Personalchef im Schilde führt? Bereiten Sie sich vor. Können Sie Ihren beruflichen Werdegang kurz, informativ und attraktiv beschreiben? Fällt Ihnen eine Begründung ein, warum gerade Sie für den angestrebten Job geeignet sind? Kommen Sie völlig ins Schleudern, wenn Sie zwischendurch persönliche Fragen beantworten müssen? Bewerbungsgespräche sind Promotion in eigener Sache.

„Bei gleichen Voraussetzungen trägt die Person mit dem besseren Benehmen den Sieg davon.“

Also rücken Sie sich ins beste Licht. Dazu gehört auch, dass Sie Ihre Leistungen hervorheben. Aber bitte in der richtigen Dosierung. Hauen Sie nicht immer auf die Pauke und „tunen“ Sie weder Ihre bisherige Position noch Ihr Gehalt.

## **Was kann ich für Sie tun?**

Das klingt doch schon mal sehr höflich und sollte jedes Gespräch mit einem Kunden, Lieferanten oder Kollegen einleiten. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Gesprächspartner, was er von Ihnen will, und machen Sie andererseits deutlich, was Ihr Anliegen ist. Das erspart sinnloses Gerede. Ihr Gesprächspartner blockt ab? Wenn er in der Position über Ihnen steht, müssen Sie das einfach akzeptieren. Spielen Sie nicht die beleidigte Leberwurst. Ein Untergebener kann so nicht verfahren, er muss Ihnen schon zuhören. Aber gerade deshalb: Fassen Sie sich kurz.

„Das Prinzip, das guten geschäftlichen Umgangsformen zu Grunde liegt, ist die einfühlsame Berücksichtigung der Interessen und Gefühle anderer.“

Merken Sie, wenn Gewitterwolken aufziehen? Beobachten Sie Ihren Gesprächspartner genau. Falls er anfängt zu kochen, bleiben Sie umso ruhiger. Gegenseitiges Anbrüllen überlassen Sie den Affen im Zoo. Vielleicht ist es besser, Sie vertagen die Unterhaltung, bis die Wogen sich wieder geglättet haben. Lassen Sie sich niemals provozieren, zählen Sie ruhig bis zehn und treten Sie dann höflich aber bestimmt den Rückzug an. Möchten Sie immer die Nummer 576 in Ihrem Unternehmen bleiben? Falls Sie vorhaben, auch mal befördert zu werden, sollten Sie sich Ihrem Chef gegenüber anständig benehmen. Bringen Sie ihn nicht in peinliche Situationen, verhalten Sie sich loyal, entscheiden Sie nicht über seinen Kopf hinweg, und wenn Sie sich schon über ihn beschweren, dann tun Sie auch das mit Stil.

## **Wir treffen uns um vier ...**

Wenn Sie Ihre Mitarbeiter zum Meeting bestellen, informieren Sie sie vorher, worum es geht, sonst haben Sie eine Handvoll Leute da sitzen, die ständig mit der Schulter zucken, weil sie nicht vorbereitet sind. Vielleicht entschliessen Sie sich ja ganz spontan zu einem Meeting. Aus Langeweile? Weil Sie so alleine in Ihrem Büro sind? Solche Hauruck-Aktionen bringen den Arbeitsablauf Ihrer Mitarbeiter einigermassen durcheinander. Überlegen Sie, ob das wirklich sein muss. Und als Mitarbeiter berufen Sie überhaupt kein Meeting ein. Das bleibt Chefsache.

„Wir können in unserem geschäftlichen Verhalten zeigen, dass die Gefühle anderer wichtig sind.“

Sie freuen sich auf ein Geschäftsessen? Denken Sie dran, Sie werden nicht eingeladen, nur um gratis essen zu können. Entweder will der Gastgeber Sie besser kennen lernen, bevor er Sie einstellt, befördert oder in Frührente schickt, oder der Terminkalender lässt keinen anderen Zeitpunkt zu. Geniessen Sie das Essen und warten Sie, bis der Gastgeber das Geschäftsthema anspricht. Selbstverständlich sind Sie fachlich bestens vorbereitet. Ist das Treffen jedoch eine rein gesellschaftliche Angelegenheit, eine Party, eine Hochzeit, sind geschäftliche Probleme tabu. Also quasseln Sie nicht aus dem Nähkästchen, ziehen Sie Kollegen nicht durch den Kakao und beweisen Sie auch nicht, dass Sie mehr Alkohol vertragen als Ihr Chef.

## **Sehr geehrte Frau Maier!**

Schon mit der Anrede können Sie in einem Brief ordentlich ins Fettnäpfchen treten. Hat Frau Maier vielleicht einen Titel? Wie schreibt sie sich genau? Auch schriftlich macht der Ton die Musik. Wer soll den Brief lesen? Sie können „Privat“ draufschreiben oder „Persönlich“, wenn Sie ihn jedoch mit „Geheim“ kennzeichnen, wird die Sekretärin des Empfängers nervös. Und ein Fax ist immer öffentlich, ganz gleich mit welchem Vermerk. Ein bisschen Spass muss sein? Nur wenn Sie sich sicher sind, dass der Empfänger ihn

auch versteht. Geschäftliche Korrespondenz ist in erster Linie sachlich, formell. Outen Sie sich nicht als FirmencLOWN. Sie haben sich geärgert? Es gibt einen handfesten Konflikt? Überlassen Sie solche Korrespondenz Ihrem Rechtsanwalt, das ist sein Metier.

„Es ist schlechtes Benehmen, unzureichend vorbereitet zu einem wichtigen Treffen zu kommen.“

Es ist längst üblich, den täglichen Kleinkram per E-Mail zu erledigen, flott, praktisch und grenzenlos. Texten Sie Ihre Umwelt aber nicht mit endlosen oder unzähligen Mails zu, bloss weil es so einfach geht! Überprüfen Sie die Rechtschreibung. Und lassen Sie sich nicht zu einer spontanen Mail hinreissen, schon gar nicht, wenn Sie wütend sind. Gesagt ist gesagt und per E-Mail geht das besonders schnell, ein Klick und Sie müssen sich entschuldigen ...

„Wie jede effektive Geschäftskommunikation muss auch ein Telefonat vorbereitet werden – und zwar geraume Zeit, bevor wir den Hörer zur Hand nehmen (...).“

Sie haben etwas Wichtiges zu sagen? Verfassen Sie ein Memo, aber auch hier gilt: Produzieren Sie nicht ins Uferlose. Es ist auch kein guter Stil, sich mittels Memo beim Chef über einen unbeliebten Kollegen zu beschweren. Und erstellen Sie nicht von jedem Memo ein paar Dutzend Kopien, um sie im Rundumschlag „an alle“ weiterzuleiten. Memomanie ist eine üble Krankheit in vielen Unternehmen.

## Hallo, hier spreche ich!

Wenn Ihr Telefon klingelt, wissen Sie zunächst noch gar nichts. Der Anrufer sollte also so viel Anstand haben, sich erst mal vorzustellen, den Grund seines Anrufes zu nennen und mit wem er sprechen möchte. Sie rufen den Chef an und landen in der Telefonzentrale? Dann sind Sie genauso freundlich, als wenn Sie persönlich vor der Sekretärin stünden. Sonst kann es passieren, dass Sie für längere Zeit in der Warteschleife hängen. Sie sind ein ganz cooler Typ?

„Der Umgang mit Besuchern aus anderen Ländern sollte zu den interessantesten und lohnendsten Erfahrungen zählen, die Sie machen können.“

Vermeiden Sie am Telefon trotzdem einen allzu jovialen Ton und lassen Sie persönlichen Tratsch weg. Sie wissen ja nie genau, wer alles zuhört und ob Ihr Anruf evtl. sogar mitgeschnitten wird. Während Sie telefonieren, streckt der Kollege die Nase zur Türe herein? Entweder Sie ignorieren ihn, oder, wenn es wirklich wichtig ist, informieren Sie kurz den Mann in der Leitung, denn er wird irritiert sein, wenn Sie plötzlich gleichzeitig mit ihrem Kollegen flüstern. Wenn Sie das Gespräch dringend unterbrechen müssen, dann entschuldigen Sie sich bei Ihrem Gesprächspartner.

## Ich nix verstehen

Was tun Sie, wenn sich ausländische Geschäftspartner ansagen? Einen Sprachkurs besuchen? Donnerwetter! Aber vielleicht kommt der Gast ja schon nächste Woche ... Also fragen Sie nach, ob er vielleicht Ihre Sprache spricht. Wenn nicht, kümmern Sie sich um einen Dolmetscher.

„Es ist Aufgabe des Gastgebers, dafür zu sorgen, dass sich der Geschäftsgast wohl fühlt.“

Die Begrüssungsformel dürfen Sie trotzdem in der fremden Sprache einüben – und dann: tapfer lächeln, weil Sie die Antwort wahrscheinlich nicht verstehen. Jedes Volk hat so seine Gepflogenheiten. Machen Sie sich damit vertraut! Wenn Sie mit gut gemeintem Verhalten unbeabsichtigt, aber voll daneben liegen, vermasseln Sie vielleicht den Auslandsauftrag.

„Es ist schlechtes Benehmen, ein Memo als Vehikel der Kritik zu verwenden oder um einen Kollegen herunterzumachen.“

Ein gepflegter Umgang ist ein Aushängeschild Ihrer Persönlichkeit. Wo Sie gute Manieren anwenden, spielt überhaupt keine Rolle. Hauptsache, Sie wenden sie an!

## Über den Autor

**David Robinson** weiss, wovon er spricht. In über 35 Jahren hat er als Unternehmensberater Erfahrung gesammelt. Die gibt er heute

als strategischer Berater an verschiedene Unternehmen weiter. Der Autor mehrerer Bücher lebt mit seiner Frau in Essex/Grossbritannien.

---

---