

Buch Business-Etikette für Fortgeschrittene

So bewegen Sie sich sicher auf jedem Parkett

Alexander Freiherr von Fircks und Agnes Anna Jarosch
Frankfurter Allgemeine Buch, 2011
Listen now

- play
- pause

00:00
00:00

Rezension

Neben altbekannten Benimmregeln zur Begrüßung, zum Dresscode o. Ä. hat dieses Buch auch Neues zu bieten, etwa was den Umgang mit digitalen und sozialen Medien wie Handy, Facebook oder Twitter betrifft. Den Schwerpunkt des Buches bilden Begegnungen und Geschäftsessen mit Ehrengästen und hochrangigen Persönlichkeiten sowie die Organisation und Durchführung von Veranstaltungen mit einflussreichen Gästen – daher der durchaus berechtigte Hinweis „für Fortgeschrittene“ im Titel. Die Autoren schreiben sehr praxisorientiert, was bis zu Tipps zur Verpackung von Gastgeschenken führt. Sie betonen, dass sie Benimmregeln nicht als rigide Vorschriften betrachten, sondern dass diese vielmehr der gesellschaftlichen Entwicklung unterliegen und daher personen- und situationsbezogen interpretiert werden sollten. Neben den unbedingten No-Gos zeigen die Autoren daher immer wieder Wahlmöglichkeiten auf. *BooksInShort* empfiehlt das Buch Führungskräften und allen Menschen, die sich selbstsicher und souverän auf dem Parkett der gehobenen Gesellschaft bewegen wollen.

Take-aways

- Überlegen Sie sich genau, wem Sie das Du anbieten, denn dieser Schritt lässt sich nur schwer rückgängig machen.
- Geschlechtsspezifische Benimmregeln werden vom beruflichen Status überlagert: Begrüßen Sie erst den Geschäftspartner und dann seine Sekretärin.
- Social Media sollten Sie bewusst und sehr umsichtig nutzen, um Ihre Reputation nicht zu gefährden.
- Bei peinlichen oder unverschämten Fragen dürfen Sie ausweichend antworten.
- Kleiden Sie sich branchen- und situationsgerecht.
- Begrüßen Sie Ehrengäste persönlich bei deren Ankunft.
- Klassifizieren Sie Ihre Gäste für Platzreservierungen, Begrüßungen und Reden nach deren Rang.
- Beim Geschäftsessen geht es eher um persönliche Beziehungen als um harte geschäftliche Themen.
- Veranstaltungen zu einem bestimmten Anlass sind eine willkommene Gelegenheit, die Unternehmenskultur zu präsentieren und sich kennen zu lernen.
- Mit einer gelungenen Einladung stimmen Sie auf die Veranstaltung ein.

Zusammenfassung

Du und Sie

In manchen Branchen, z. B. Mode, Werbung, Kultur, Medien und Sport, ist das Duzen üblicher als in anderen Bereichen. In der Regel gilt aber überall, dass man sich zunächst siezt. Das Du drückt Nähe und Vertrautheit aus. Es wird vom ranghöheren Mitarbeiter oder – bei gleicher Stellung – vom dienstälteren angeboten, unabhängig vom Geschlecht. Da sich ein Du nur schwer rückgängig machen lässt, sollten Sie sich Ihre Entscheidung reiflich überlegen. Besondere Begleitrituale zum Du-Angebot gelten heute als antiquiert. Bieten Sie das Du niemals in Bierlaune an, sonst wecken Sie vielleicht Zweifel an der Ernsthaftigkeit Ihrer Absicht. Möchten Sie ein angebotenes Du nicht annehmen, so lehnen Sie höflich ab, indem Sie sich für das Vertrauen bedanken, aber hinzufügen, dass Sie beispielsweise nicht der Typ dazu sind oder dass Sie Ihre Kollegen nicht irritieren möchten.

„Gute Umgangsformen vermitteln Sicherheit und Souveränität des Auftritts und damit auch höheres Ansehen in Beruf und Gesellschaft.“

Immer mehr setzt sich auch in Deutschland eine Mischform durch: Man siezt sich zwar, spricht sich aber mit Vornamen an. Im Beisein von Geschäftspartnern sollten Sie auf das Du verzichten und Ihre Kollegen mit Nachnamen nennen. Erwecken Sie niemals den Eindruck, dass Sie Mitarbeiter, die Sie duzen, begünstigen.

Mann und Frau

Im Berufsleben werden die geschlechtsspezifischen Benimmregeln von der Ranghöhe überlagert. So öffnet heute die Geschäftsfrau einem männlichen Gast durchaus die Tür oder bezahlt die Restaurantrechnung. Begrüßen Sie auch zuerst Ihren Geschäftspartner und dann erst seine Sekretärin. Achten Sie in Zweifelsfällen auf die Körpersprache, etwa wenn Sie sich unsicher sind, ob Sie Ihrem Gegenüber – egal, ob Dame oder Herr – aus dem Mantel helfen sollen.

Social Media

Ihr Handy hat einen Ausschaltknopf, den Sie ruhig öfter nutzen sollten. Denn Ihr anwesender Gesprächspartner hat Vorrang vor den Anrufern. Viele Menschen fühlen sich außerdem von zu lautem Telefonieren gestört. Übrigens sagt der Klingelton einiges über den Charakter des Handybesitzers aus. Schriftliche Kurzmitteilungen über das Handy können Sie auch im Berufsleben einsetzen, sofern sie den formalen Ansprüchen genügen. Orientieren Sie sich ebenso bei E-Mails in puncto Anrede, Stil, Rechtschreibung und Gruß nach den Vorgaben eines normalen Briefs. Vergessen Sie nicht, die Betreffzeile auszufüllen. E-Mails eignen sich nicht für Streitgespräche, sie wirken eher eskalierend.

„Unternehmen werden schon lange nicht mehr nur an ihren ökonomischen Erfolgen gemessen, sondern auch an der Qualität ihrer Unternehmenskultur.“

Gehen Sie vorsichtig mit sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter oder Xing um. Trennen Sie dabei Berufliches und Privates und achten Sie auf Ihre Reputation. Überlegen Sie sich Ihre Reaktion genau, wenn Sie von Ihrem Chef oder Geschäftspartner eine Freundschaftsanfrage erhalten. Wenn Sie zusagen, haben Sie die Möglichkeit, nur bestimmte Seiten freizugeben.

Peinlichkeiten

Unterläuft Ihnen ein Missgeschick, so reicht in der Regel eine kurze Entschuldigung. Werden Sie mit einer Frage konfrontiert, die Ihnen zu persönlich ist, brauchen Sie nicht so zu antworten, wie Ihr Gegenüber es vermutlich erwartet. Sie dürfen der Frage ruhig ausweichen oder sie überhören. Fragt Sie beispielsweise ein Kunde, wo sich Ihr Kollege, der gerade einen Arzttermin hat, aufhält, dann können Sie antworten, dass er um 14 Uhr wieder da ist, und gegenfragen, ob Sie helfen können.

„Beim ersten Eindruck von einer uns unbekannten Person spielen Kleidung, aber auch Körperhaltung und Sprache eine wichtige Rolle.“

Bei unzulässigen Fragen sind Notlügen offiziell gestattet, etwa wenn im Bewerbungsgespräch die Rede auf Familienplanung, Partei- oder Gewerkschaftszugehörigkeit kommt. Schälen Sie bei unsachlicher oder angreifender Kritik den Kern heraus und antworten Sie sachlich auf diesen. Die Emotionen lassen Sie außen vor.

Äußerer Eindruck

Kleiden Sie sich branchen- und situationsgerecht. Seien Sie sich bewusst, dass Sie die Wirkung Ihrer Persönlichkeit mit Ihrer Kleidung unterstreichen. Einen Vorteil haben Sie, wenn Sie Körpersprache richtig deuten können. In der Regel ist sie ehrlicher als das gesprochene Wort.

„Sowohl bei Bewerbern und Berufseinsteigern als auch bei Führungskräften wird ein gekonnter Gesprächseinstieg als Merkmal sozialer Kompetenz gewertet.“

Unterschätzen Sie nicht die Wirkung des Small Talks. Er dient als Türöffner und hilft, Kontakte zu knüpfen. Hier geht es nicht um den Austausch von Wissen, sondern um die Herstellung einer, wenn auch unverbindlichen, Beziehung. Naheliegend sind Themen, die sich aus der Umgebung ergeben. Denken Sie dabei ruhig assoziativ, vermeiden Sie negativ besetzte Themenbereiche.

Gästeempfang und Besucherbetreuung

Wenn Sie Gäste empfangen, haben Sie die Chance, nachhaltig einen Einblick in Ihre Unternehmenskultur zu vermitteln. Eine besondere Herausforderung stellt der Empfang hochrangiger Ehrengäste dar – etwa bei Hauptversammlungen, Produktpräsentationen, Messen, Jubiläen, Spendenaktionen oder Richtfesten. Da bei solchen Anlässen oft auch die Medien mit von der Partie sind, haben Sie viel zu gewinnen oder zu verlieren.

„Wer ist ranghöher: der Oberbürgermeister, der Landesminister, der Vorstandsvorsitzende von VW, der DGB-Vorsitzende, der Kardinal oder Thomas Gottschalk?“

Wenn immer möglich, begrüßen Sie einen Ehrengast persönlich bei seiner Ankunft. Sicherheit ist ein wichtiges Kapitel: Informieren Sie die Polizei, wenn Sie ranghohe Ehrengäste erwarten. Beim Begrüßungsgeschenk punkten Sie, wenn es persönlich oder originell ist, z. B. wenn es sich um einen Artikel von der Lieblingsmarke des Gastes handelt. Fragen Sie doch vorher einmal bei seiner Sekretärin nach. Ideal ist es, wenn sich die Ehrengäste bei Veranstaltungen zunächst persönlich in einem eigenen Raum kennen lernen können, sodass sie nicht verloren in der ersten Sitzreihe bis zum Beginn warten müssen. Anschließend können sie, quasi als Auftakt, feierlich den Saal betreten. Versehen Sie die Stühle mit Namensschildern, wobei den ranghöchsten Personen die Sitze in der Mitte der Stuhlreihe zugedacht sind. Am Tisch nehmen die ranghöchsten Gäste rechts vom Gastgeber Platz, die nächsthöheren links von ihm.

„Geschäftliche Essensveranstaltungen sind eher Arbeit als Vergnügen.“

Der Gastgeber hält gewöhnlich nach dem Hauptgang eine Tischrede. Dabei würdigt er den Hauptgast und die gegenseitigen Beziehungen. Im Anschluss bedankt sich in der Regel der angesprochene Gast, ebenfalls meist mit einer Rede. Begrüßen Sie in Ihrer Tischrede oder zu Beginn eines Festaktes auch die anderen Ehrengäste in der protokollarisch richtigen Rangfolge. Ist die Liste zu lang, dann begnügen Sie sich lieber mit „Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete“ oder „Sehr geehrte Exzellenzen“. Vergessen Sie bei der Begrüßung aber auch die „Normalsterblichen“ nicht. Passen Sie das Programm den Interessen und Vorlieben Ihrer Gäste an und überfrachten Sie es nicht. Geleiten Sie am Schluss der Veranstaltung die Ehrengäste zum Ausgang und bereiten Sie ggf. Abreisemöglichkeiten vor.

„Stillos wäre es, unmittelbar nach dem Dessert aufzubrechen. Schnell entsteht der Eindruck, Sie seien nur zur Nahrungsmittelaufnahme erschienen.“

Die Einteilung Ihrer Gäste nach Rang ist für Sitzplatzierungen, Begrüßungen und Reden von Belang. Während die Rangordnung innerhalb einer Berufsgruppe gewöhnlich vorgegeben ist, müssen Sie bei der Vermischung unterschiedlicher sozialer Gruppen nach Ihrer eigenen Überlegung vorgehen. Bei mehreren Rednern haben Sie die Wahl, ob Sie mit dem ranghöchsten Gast beginnen und mit dem rangniedrigsten schließen oder ob Sie die Reihenfolge umdrehen, was meist die Spannung steigert. Die konkrete Abfolge der Redner können Sie jedoch auch mit ihnen selbst absprechen.

Die Kultur des Geschäftsessens

Halten Sie das Essen frei von geschäftlichen Themen. Hier geht es vielmehr ums persönliche Kennenlernen und den informellen Austausch. Harte Businesskost ist allenfalls vorher oder nachher dran. Unterschätzen Sie nicht die Tischmanieren. Manch vielversprechender Bewerber hätte niemals zu träumen gewagt, dass er beim gemeinsamen Mittagessen durchfallen könnte.

„Achten Sie als Gastgeber darauf, dass das Menü für Ihre vegetarischen Gäste nicht zweitklassig ist.“

Suchen Sie sich ein Restaurant mit professioneller Bedienung aus. In Ausnahmefällen kann es aber auch einmal etwas wie das Münchner Oktoberfest sein. Mit einer Tischrede würdigen Sie den Anlass und die Anwesenden und schaffen eine positive Atmosphäre. Die Rede darf lockerer und humorvoller ausfallen als auf Protokollebene. Der Zeitpunkt dafür ist ebenfalls weniger fest geregelt: Sie können sie zur Begrüßung halten oder später, um die Wartezeit auf das Essen zu verkürzen. Danach kann ein eventueller Ehrengast die Rede des Gastgebers erwidern. Kürzere Trinksprüche sind allen Gästen erlaubt. Mit den Gläsern anzustoßen ist kein Fauxpas, allerdings ist es meist praktischer, sich zuzuprosten. Bezahlen Sie als Gastgeber diskret am Tisch oder am Tresen. Treffen sich Gleichgesinnte, ohne dass es einen Gastgeber gibt, ist eine getrennte Rechnung sinnvoll. Teilen Sie allerdings den Betrag lieber durch die Anzahl der Beteiligten, als auf Heller und Pfennig abzurechnen. Stimmen Sie als Gastgeber die Tafel auf den Abschluss ein, indem Sie beispielsweise sagen: „Darf ich Sie auf einen letzten Drink einladen?“ Fragen Sie Ihre Gäste, wie sie nach Hause kommen und ob Sie ihnen ein Taxi rufen dürfen. Bedanken Sie sich als Gast bei Ihrem Gastgeber. Bei einer großen Tafel reicht es, wenn Sie sich nur mit einem Handschlag vom Gastgeber verabschieden und den anderen Gästen noch einen schönen Abend wünschen.

Veranstaltungsplanung

Gerade angesichts der Zunahme digitaler Kommunikation gewinnen Veranstaltungen an Gewicht, denn hier treffen sich Menschen persönlich, sie knüpfen Kontakte oder frischen sie auf. Sorgen Sie für eine angenehme Stimmung und positive Emotionen. Ihr geschäftlicher Erfolg kann von einer Veranstaltung beeinflusst werden. Planen Sie sie daher professionell und akribisch. Indem Sie jemanden zu einer Veranstaltung einladen, bekunden Sie Ihre Wertschätzung.

„Die Veranstaltung als Form sozialer Interaktion ist heute eines der wichtigsten Kommunikationsinstrumente überhaupt.“

Passen Sie die Veranstaltungsform dem Anlass an und achten Sie auf einen günstigen Termin. Vermeiden Sie also Tage, an denen bereits andere wichtige Veranstaltungen wie Kongresse, Sportereignisse oder Messen laufen, ebenso Feier- und Ferientage sowie Tage, die zwischen zwei Feiertagen liegen. Richten Sie den Beginn nach der Fahrtszeit der meisten Gäste und der Straßenverkehrslage. Fragen Sie ggf. die Eingeladenen vorab nach einem möglichen Termin. Wählen Sie Ihre Gäste auf der Basis einer gut gepflegten Einladungsliste und nach dem Veranstaltungsanlass aus.

„Mit Ihrer Entscheidung über den Veranstaltungsort setzen Sie einen bewussten Akzent Ihres persönlichen Stils und Geschmacks.“

Auch der Veranstaltungsort richtet sich nach der Art des Anlasses, denn er gibt die Atmosphäre vor. Weitere Kriterien für die Wahl des Orts sind gute Erreichbarkeit, gute Referenzen, ein möglichst umfassendes Angebot sowie die Kosten.

Je feierlicher die Veranstaltung ist, desto mehr sollten Sie dazu neigen, ein Menü servieren lassen. Bei einem Empfang oder einer Vernissage sind dagegen Stehimbiss- und Snackbuffets üblich. Meist kommt es gut an, wenn Sie Ihre Gäste mit etwas Originellem überraschen, z. B. mit fernöstlichen oder regionalen Spezialitäten. Realisieren Sie die Veranstaltung innerhalb eines zuvor festgelegten Budgets. Dieses muss alle Kosten abdecken: vom Porto für die Einladungen über Versicherung und Bewirtung bis hin zur eventuellen Miete.

„Die Einladung ist Vorbote der Veranstaltung.“

Mit der Einladung stimmen Sie bereits auf die Veranstaltung ein. Achten Sie daher darauf, dass das Layout der Eintrittskarten attraktiv ist und dass es dem Veranstaltungszweck sowie dem Corporate Design des Veranstalters gerecht wird. Informieren Sie über Ort, Zeit und Anlass, über den Dresscode und darüber, ob eine Begleitung erwünscht und eine Bewirtung vorgesehen ist. Fügen Sie Ihrer Einladung eine Anfahrtsskizze, eine Wagenkarte zur Vorfahrtsberechtigung und einen Antwortvordruck zum Zurücksenden oder -faxen bei. Sie können auch differenzierte Antwortkarten oder -bogen erstellen, auf denen der Gast ankreuzen und vermerken kann, ob er später, nur kurz oder nur zu einem bestimmten Veranstaltungsteil erscheint.

Über die Autoren

Alexander Freiherr von Fircks ist Dipl.-Volkswirt. Er leitete über zehn Jahre lang das Protokoll Inland und Nationale Repräsentation für die Bundesregierung. Heute führt er die DAA-Protokollakademie in Hannover. **Agnes Anna Jarosch** arbeitet als Coach. Sie ist Knigge-Expertin sowie Gründungsmitglied und Leiterin des Deutschen Knigge-Rats.
