



Ein Ratgeber vom Büro für Berufsstrategie Hesse/Schrader

## Business Krigge – Harmonische Umgangsformen für Job und Beruf

- Aufmerksamkeit und Achtsamkeit
- Empathie und Körpersprache
- Kommunikation im Arbeitsalltag
- Auftritt und Outfit
- Etikette beim Essen

# Inhaltsverzeichnis

**Business Knigge – harmonische Umgangsformen für Job und Beruf**

Seite 3

**Aufmerksamkeit und Achtsamkeit als fundamentale Prinzipien**

Seite 5

**Damit fängt alles an: mit empathischer Körpersprache überzeugen**

Seite 7

**Der erste Kontakt: Die Begrüßung**

Seite 10

• Wie begrüßt man? – Handschlag und Grußformel • Wer begrüßt wen zuerst? • Vorstellen – wie und wen zuerst? • Empfang von Besuchern • Umgang mit Namen und Titel

**Die passende Anrede – Duzen und Siezen**

Seite 14

**Kommunikation im Arbeitsalltag**

Seite 16

• Small Talk • Umgang mit Klatsch und Tratsch • Der Umgang mit dem Chef und innerbetrieblichen Informationen • Der gute Ton am Telefon • Angemessenes Verhalten in Meetings • Der Umgang mit dem Handy • Die richtige Kommunikation in Briefen und E-Mails • Visitenkarten

**Auftritt und Outfit**

Seite 24

• Das äußere Erscheinungsbild – das sollten Sie vermeiden • Der strenge Dresscode (Geschäftskleidung) • Der informelle Dresscode (Business Casual) • Der Dresscode zu gesellschaftlichen oder geschäftlichen Anlässen • Accessoires und Kosmetik – diskret ist besser

**Etikette beim Essen**

Seite 28

• Die angemessene Esskultur • Die Trinketikette: Was wird wann und wozu getrunken?

**Verhalten auf Weihnachtsfeiern, Betriebsfesten und anderen Zusammenkünften**

Seite 32



# Aufmerksamkeit und Achtsamkeit als fundamentale Prinzipien



Man kann noch so gut über sämtliche Gesellschaftsregeln und die Etikette Bescheid wissen: Niemand ist davor gefeit, dass einem ein Missgeschick passiert. Und das kann sehr schnell zu Missverständnissen und Unannehmlichkeiten im menschlichen Miteinander führen.

Das Paradoxe daran ist: Am ehesten vermeiden Sie einen Fauxpas, wenn Sie davon überzeugt sind, dass Ihnen keiner passiert. Anders herum heißt das: Wenn Sie eifrig versuchen, ein Missgeschick zu vermeiden, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass es gerade dann eintritt. Warum ist das so?

Die self-fulfilling prophecy – oder die sich selbst erfüllende Prophezeiung – ist kein Aberglaube. Der Begriff, der auf den amerikanischen Soziologen Robert K. Merton zurückgeht, beschreibt, dass sich ein Sachverhalt genau deshalb erfüllt, weil der Vorhersagende sich (meist unbewusst) so verhält, dass sich der Sachverhalt erfüllen muss. Der Glaube an das Vorhergesagte führt also dazu, dass das Vorhergesagte auch eintritt. Wenn Sie während des gesamten Essens darauf achten, dass Sie Ihr Glas nicht umwerfen, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Ihnen genau das passiert.

Auf der anderen Seite funktioniert die self-fulfilling prophecy jedoch auch in die positive Richtung: Glauben Sie daran, dass Sie jede Situation mit Souveränität und Humor meistern werden, dann ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass es Ihnen genau so gelingen wird.

Natürlich heißt das nicht, dass Sie jeglicher Selbstkritik erlauben durch das Leben laufen sollten. Aber das Vertrauen darauf, dass Sie aufgrund Ihrer eigenen Fähigkeiten gewünschte Handlungen erfolgreich ausführen können, wird Ihnen helfen, Missgeschicke zu vermeiden.

Des Weiteren sind die meisten Missgeschicke ohnehin nicht so schlimm, wie Sie Ihnen möglicherweise vorkommen. Das gilt vor allem für die Fälle, in denen Sie niemand anderen in Mitleidenschaft ziehen. Wenn Sie sich zum Beispiel bei einem wichtigen Geschäftsessen mit Salatsauce bekleckern, ist die Situation nur so schlimm, wie Sie sie machen. Reiten Sie nicht darauf herum, entschuldigen oder rechtfertigen Sie sich nicht. Lösen Sie solche Fälle mit Humor und Souveränität. Nehmen Sie sich selbst ein wenig auf den Arm oder ignorieren Sie Ihr Missgeschick weitestgehend – und zwar nicht, indem Sie versuchen, es zu verschleiern, sondern indem Sie beispielsweise die Flecken kurz abtupfen und einfach weitersprechen.

Anders sieht das natürlich aus, wenn Sie Ihren Tischnachbarn bekleckern. Eine humorvolle Bemerkung ist hier nur dann angebracht, wenn Sie sich sicher sein können, dass auch der Betroffene über solch einen Zwischenfall lachen kann. Besser ist: Entschuldigen Sie sich glaubhaft und nicht zu theatralisch und ausschweifend. Das A und O in solchen Situationen ist, dass Sie **höflich** bleiben. Einem höflichen Menschen kann man nicht wirklich böse sein.

## Die passende Anrede – Duzen und Siezen



Die Höflichkeitsform des Deutschen ist vergleichsweise simpel, wenn man sie mit den komplizierten Regeln asiatischer Sprachen vergleicht. Doch auch die einfache Abstufung in Sie und Du kann zu Verwirrungen und unklaren Situationen führen. Im öffentlichen Leben ist sie immer noch die Regel, anders als zum Beispiel in Skandinavien, wo man sich mittlerweile über alle Bevölkerungsschichten und Rangunterschiede hinweg duzt.

Zwar gibt es auch im deutschsprachigen Raum immer mehr Arbeitsmilieus, in denen das Duzen allgemein üblich geworden ist – zum Beispiel in der Kreativwirtschaft und in den Medien – doch spätestens beim Kundenkontakt hört die Freiheit zumindest teilweise auf. Und nicht immer lässt sich eindeutig erkennen, wie weit die Duz-Zone reicht: Endet Sie erst beim Geschäftsführer oder schon beim Abteilungsleiter?

Richten Sie sich immer nach den üblichen Gegebenheiten: Dass Sie sich in eine ausgeprägte Siezkultur erst einmal einfügen, verstehen Sie von selbst. Umgekehrt gilt aber auch: Wenn andere Menschen einander duzen, sollten Sie nicht am Sie festhalten. Sonst geraten Sie schnell in eine Außenseiterposition.

Das *Du* müssen Sie in **Anwesenheit von Kunden** übrigens nicht vermeiden. Berechnen Sie den Kollegen mit seinem Namen an, z.B.: „**Manfred, hast Du noch einen Katalog für den Herrn?**“

Wenn Sie dem Kunden gegenüber Ihren Kollegen erwähnen, sieht das natürlich in der formellen Form, z.B.: „**Da kann Ihnen Herr Schäfer sicherlich weiterhelfen.**“

**Wie können Sie reagieren, wenn Ihnen das „Du“ angeboten wird, Sie es aber eigentlich ablehnen möchten?**

Die sehr freundliche, aber nicht freundschaftliche Kollegin Frau Müller nimmt Sie in der Küche zur Seite und sagt: „**Sagen Sie mal, wir verstehen uns doch so gut, lass doch „Du“ sagen. Also ich bin die Claudia.**“ Wenn Sie nicht ohnehin genauso dachten, sind das natürlich etwas heikle Momente. Denn wenn Sie unbedachterweise einmal zustimmen, in den nächsten zwei Wochen aber merken, dass Ihnen das dann doch nicht so ganz angenehm ist, ist es sehr schwer, den Umstand zu korrigieren, ohne Frau Müller zu kränken. Natürlich ist es unangenehm, der Kollegin Müller zuallererst die Bitte nach dem „*Du*“ abzuschlagen. Es kann Ihnen aber letztlich keiner übel nehmen, wenn Sie erwidern, dass Sie im Berufsleben auf das „*Sie*“ nicht verzichten wollen (natürlich mit der Zugabe, dass Sie sich sehr über das Angebot freuen). Auch wenn Frau Müller das natürlich nicht freuen dürfte: Wenn Sie sich ihr gegenüber so freundlich verhalten wie zuvor, wird dieser unangenehme Moment zwischen Ihnen schnell vergessen sein.

## Auftritt und Outfit



Wenn Sie jemandem zum ersten Mal begegnen, treffen Sie Ihr Urteil über Ihr Gegenüber in der Regel in den ersten 30 Sekunden. Grund genug also, sich Gedanken darüber zu machen, wie Sie auftreten. Und dazu gehört natürlich auch das Outfit. Wenn Sie einen Raum betreten, haben Sie bereits eine Aussage gemacht, bevor Sie den Mund öffnen: Ein angemessenes Erscheinungsbild signalisiert, dass Sie die jeweilige Geschäftskultur bis ins Visuelle hinein kennen und respektieren. Nachlässigkeiten in äußeren Dingen kann als Mangel an Respekt, und somit an Kompetenz aufgefasst werden. In beruflichen Umfeld werden also ein angemessenes Aussehen und damit die Einhaltung gewisser Normen geradezu vorausgesetzt. Wer mit seiner Kleidung, Frisur oder Körperpflege nicht den Normen entspricht, macht es sich unnötig schwer, da die meisten Dresscodes Spielräume enthalten, innerhalb derer jeder seine Individualität ausleben kann.

### Das äußere Erscheinungsbild – das sollten Sie vermeiden

In erster Linie kommt es darauf an, gepflegt und dem Anlass angemessen gekleidet zu sein. Gepflegt heißt, weder mit zerschlossener, abgetragener noch schmutziger Kleidung in das Büro oder zum Kundengespräch zu gehen. Aber welche Kleidung ist zu welchem Anlass angemessen? Zwar existiert zu vielen Gelegenheiten und in vielen Bereichen so etwas wie

ein Kleiderkodex, doch wie überall gibt es auch hier immer wieder Ausnahmen. Die Frage, welche Kleidung für den **Büroalltag** die Richtige ist, lässt sich recht leicht beantworten. Am Besten, Sie **orientieren sich an Ihren Kollegen** – und zwar nicht unbedingt am Chef oder dem Praktikanten, sondern an denen, die sich auf derselben Hierarchieebene befinden wie Sie selbst.

Aber viel einfacher und eindeutiger, als zu sagen, was Sie tragen können, ist zu sagen, was Sie besser nicht tragen sollten – und das bezieht sich auf alle geschäftlichen Bereiche, vom Büroalltag bis zum Kundentreffen:

#### Don'ts für beide Geschlechter:

- überverwaschene, zerknitterte, verschlissene, schmutzige Kleidung
- abgelaufene, ungeputzte Schuhe
- auffällige, wilde Muster
- Flecken auf der Kleidung

#### Don'ts für Männer:

- Tennissocken und andere helle Socken
- Auffällig gemusterte Socken oder Krawatten
- eine zu kurze Weste, unter der das Hemd hervorquillt
- Grob gemusterte Jacketts
- Sandalen, vor allem in Kombination mit Socken
- zu kurze Socken, die das Bein hervorschauen lassen
- klobige Uhren, Ketten und/oder mehr als zwei Ringe
- Gürteltaschen
- Bermudashorts
- eine zu lange oder zu kurze Krawatte

#### Don'ts für Frauen:

- tief ausgeschnittene Dekolletees
- durchsichtige Stoffe
- hautenge Tops, Spagettiträger
- sichtbarer BH

## Verhalten auf Weihnachtsfeiern, Betriebsfesten und anderen Zusammenkünften



Auch auf Weihnachts- oder Betriebsfeiern, bei Einständen oder auch Geburtstagsempfangen gilt es, einige Regeln zu beachten. Zur größten Stolperfalle bei diesen Gelegenheiten wird oftmals der Alkohol. Und zwar auf verschiedene Arten.

**Weihnachtsfeiern** und **Betriebsfeste** werden meistens in anderen Räumlichkeiten begangen. Gerne fließt dabei auch das eine oder andere Gläschen Alkohol und die Stimmung wird zum Teil entspannter. Vergessen Sie aber auch hier nicht, wie viel Alkohol Sie vertragen. Denn auch wenn die Atmosphäre Sie meinen lässt, sich ein bisschen in einer geselligen Runde zu befinden, sind dies doch die Menschen, mit denen Sie ein, zwei Tage später wieder zusammenarbeiten müssen, von denen Sie Aufgaben bekommen oder denen Sie welche erteilen. Nur weil Sie sich in einer anderen Situation begegnen, heißt das nicht, dass Sie sich gehen lassen dürfen, denn letztlich sind Weihnachtsfeiern und Betriebsfeste immer noch „geschäftliche“ Unterfangen. Also heißt die Devise: geselliges Mittrinken – ja; sich hemmungslos betrinken – nein.

Neben Schwindel und Orientierungsstörungen gehört **Redseligkeit** zu den typischen Begleiterscheinungen bei Alkohol. Bedenken Sie also, dass Alkohol Sie möglicherweise Dinge sagen lässt, die Sie besser hätte verschweigen sollen. Natürlich sind solche Fälle eine Gelegenheit, die Kollegen

und Chefs auch mal von einer anderen, persönlicheren Seite kennenzulernen, und so manche Freundschaften wurden schon auf Weihnachtsfeiern besiegelt – doch mindestens ebenso viele waren von äußerst kurzfristiger Dauer. Es gilt, das richtige Mittel zu finden. Seien Sie nicht zu reserviert, schließlich sind es nicht umsonst ‚Feiern‘, passen Sie aber auf, dass Sie gewisse Grenzen und Distanzen einhalten. Falls Sie sich bei einem Anlass mit Ihrem Chef verbrüderet haben, seien Sie auf jeden Fall zunächst einmal abwarten, wie er am nächsten Arbeitstag reagiert. Siezt er Sie, sollte das für Sie kein Problem darstellen – nehmen Sie das nicht persönlich. Wenn er Sie dann aber immer noch duzt – umso besser.

Bei **Geburtstagen** werden Sie, wenn Sie schon länger im Betrieb arbeiten, wissen, welche Form angemessen ist. Bei **Einständen** haben Sie normalerweise ein solches Wissen nicht. Klären Sie also, wenn Sie neu in einen Betrieb kommen, welche Form üblich ist und auch, inwiefern Alkohol dabei eine Rolle spielen kann. In manchen Betrieben ist Alkohol während der Arbeitszeit, auch in geringfügigen Mengen, ein absolutes Tabu. In anderen wiederum ist ein Gläschen Sekt zum Anstoßen kein Problem. Halten Sie sich aber auch hier eher zurück und belassen Sie es bei einem Gläschen. Und noch etwas zum Thema Einstand. Es gibt zwei Gelegenheiten, seinen Einstand zu feiern: zum Stellenantritt und nach erfolgreicher Beendigung der Probezeit. Selbstverständlich können Sie beide Gelegenheiten nutzen. Auf der in vielerlei Hinsicht sichereren Seite sind Sie allerdings, wenn Sie erst nach Beendigung der Probezeit Ihren Einstand feiern.