

Das glatte Parkett guter Umgangsformen

Mit Stil und Etikette zu mehr Erfolg

Was vor zehn oder 20 Jahren noch ziemlich out war, hat heute wieder einen hohen Stellenwert. Gute Umgangsformen sind stark im Kommen. Ob im Kundenkontakt oder im Umgang mit Kollegen oder Vorgesetzten – wer sich im Berufsalltag souverän bewegen will, muss das Einmal-eins des »guten Tons« beherrschen. Dazu zählen neben den Benimmregeln die innere Haltung, die Körpersprache und ein stimmiges Erscheinungsbild.

Im Geschäftsleben gewinnt das korrekte Verhalten am Handy bzw. Telefon oder das stilsichere Verfassen von Briefen und E-Mails immer mehr an Bedeutung. Sogar im Sport wird auf gutes Benehmen geachtet. Dies betrifft nicht nur Golf oder Ähnliches, sondern auch ruppige Sportarten wie Boxen. Überall gilt die gleiche Regel: Nur faire Verlierer oder Gewinner genießen gesellschaftlichen Respekt und Anerkennung.

Generation Werte- und Sittenverfall?

Umfragen zeigen, dass sich besonders junge Menschen zunehmend für gute Umgangsformen interessieren. Warum? Viele Berufseinsteiger oder Azubis wünschen sich z. B. im Dialog mit den meist reiferen Kunden oder

auch Kollegen und Vorgesetzten mehr Triftfestigkeit. Der Altersunterschied ist groß und die Wertevorstellung oft unterschiedlich – Konflikte sind vorprogrammiert! Besonders benachteiligt sind diejenigen, die keine Wertevorbilder hatten und das Wissen über gute Umgangsformen nicht ausreichend vermittelt bekommen haben. Die Gefahr, im gesellschaftlichen Leben von einem Fettnäpfchen ins andere zu treten und durch unbewusst falsches Verhalten Menschen zu kränken, ist besonders groß. Wer allerdings die Etiketteregeln kennt, wer Werte und gute Umgangsformen lebt, wird selbstsicherer und erfolgreicher im Umgang mit anderen.

Laut einer Emnid-Umfrage im Auftrag einer renommierten deutschen Zeitschrift glauben 91 Prozent der

Deutschen, dass gutes Benehmen wichtig ist. Befragt wurden 1 001 Bürger. 98 Prozent sind der Meinung, dass gute Manieren das Zusammenleben deutlich erleichtern. Für 97 Prozent sind die Manieren innerhalb der Familie wichtig und 92 Prozent sind der Meinung, mit gutem Benehmen hat man es bei der Arbeit leichter. 91 Prozent der Befragten meinen, dass höfliche Männer bei Frauen besser ankommen.

In jeder sozialen Situation wird man gescannt.

Ob im Kaufhaus oder im Hörgeräteakustikerladen – stets wird man gemustert und begutachtet, ob man will oder nicht. Die Kleidung und der Gesichtsausdruck, aber auch die Körperhaltung und die Sprache spielen beim ersten Eindruck eine wesentliche Rolle. Jeder kann selbst entscheiden, inwieweit man sich in diese Schablone einfügt oder sich ganz bewusst davon distanziert. Das äußere Erscheinungsbild muss Ausdruck einer inneren Haltung sein. Ein Bankkaufmann im Hawaiihemd würde Kunden vielleicht verunsichern. Ein Hörgeräteakustiker mit Worten wie »ultracoole Hörgeräte« vermutlich kaum Verkaufserfolge haben.

Ihre Körpersprache verrät (fast) alles.

In einem Gespräch werden rund 50 Prozent der ankommenden Informationen über die Körpersprache vermittelt. Die Zeichen der Körpersprache zu erkennen, sie richtig auszulegen und selbst anzuwenden, erleichtert jede Art der Kommunikation. Wer die Signale versteht, kann diese positiv quittieren oder die Verstaltungsgesten anderer durchschauen. Darüber hi-



Der erste Eindruck entscheidet – und der beginnt meist mit dem Händedruck. Der sollte weder zu fest wie ein »Knochenbrecher« noch zu schlaff ausfallen.

(Foto: Thomas von Stetten/fotolia.com)

naus lernt man Gefühle zu respektieren und zu begreifen. Mit der richtigen Gestik, Haltung und Körpersprache gewinnt man Selbstsicherheit und überträgt dies auf seinen Gesprächspartner. Gerade in der Hörgeräteakustik ist dies entscheidend für erfolgreiche Beratungsgespräche.

Trittsicher auf dem Parkett der guten Umgangsformen

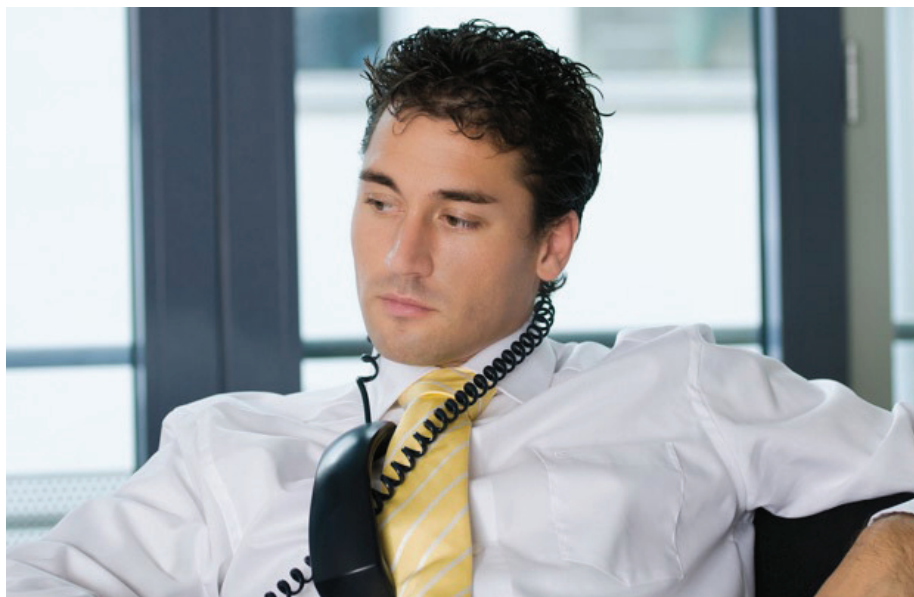
Wenn Ihnen ein Kunde mit verschränkten Armen gegenüber sitzt – bedeutet das Ablehnung? Das könnte ein Trugschluss sein, denn in vielen Fällen sitzt der Kunde einfach nur bequem und hört Ihnen interessiert zu. Entscheidend ist die Mimik. Ein fehlender oder ständig abschweifender Augenkontakt bedeutet oft Desinteresse. Spätesten hier gilt Alarmstufe gelb.

Ladies first – eine Regel die in vielen Fällen nicht mehr zutrifft, z. B. bei einem Restaurantbesuch. Der Herr wartet, bis die Dame auf einem Stuhl sitzt und rückt diesen leicht nach. Das ist auch in der heutigen Zeit nicht falsch, aber in Zeiten der Emanzipation unangemessen. Ausnahme, die Dame hat ein sehr ausladendes Kleid (Hochzeit, Ball etc.).

Eine junge Auszubildende trägt voller Stolz mehrere Armreife am Handgelenk. Man sollte den Schmuck nicht bei jeder Bewegung klappern hören. Grundsätzlich gilt: Weniger ist mehr. Das gilt auch beim Tragen von Ringen.

Lästern über andere in deren Abwesenheit ist eine grobe Unart schlechten Benehmens. Dieses Thema ist leider Alltag und besonders in den sozialen Netzwerken des Internets derzeit top aktuell. Unter dem Deckmantel der Anonymität gibt es kaum noch Kommunikationsregeln. Auch Tuscheln vor anderen kann verletzend und missbilligend sein. Nur wer direkt Betroffene anspricht und sich dabei wohlwollend und respektvoll ausdrückt, beweist Stil und Klasse.

Stellen Sie sich vor, Sie werden von jemanden sehr hart persönlich beleidigt. In solchen Fällen entschuldigt



Kunden reagieren sensibel auf die Stimmung eines Verkäufers. Treffen sie auf einen Miesepeter – ob am Telefon oder im direkten Kundenkontakt – nehmen sie schnell Reißaus.

(Foto: MaFiFo/fotolia.com)

man sich höflich und geht. Nur ganz selten sollte man auf Beleidigungen antworten. Denn die Zeit ist zu kostbar, um auf die Bitterkeit stillerer Menschen zu reagieren und ihnen damit einen Gefallen zu tun.

Wie sieht es bei einer Begrüßung aus oder wenn ich jemanden vorstellen möchte? Wer grüßt wen zuerst und warum? Kunde oder Chef, Akademiker oder Adliger, Frau oder Mann – wer hat Vorrang? Was gilt es beim Smalltalk zu beachten? Kann ich jemanden fragen, ob er Familie hat? Wie wirkt meine Körpersprache? Was sollte ich bei meiner Kleidung beachten? Sind aufgemalte Blümchen auf Fingernägeln in Ordnung? Wie verhalte ich mich in einem Restaurant? Wie viel Trinkgeld gibt man? Wie geht man mit Krankheitsgeschichten oder Todesnachrichten um? Wie wahrnt man am Telefon die

Form oder wie schreibt man stilvoller Briefe, E-Mails und SMS?

Damit das tägliche Miteinander dauerhaft funktioniert, kommt es auf praktikable Formen an, auf konkrete Etiketteregeln, die den Alltag erleichtern. Dabei spielt es keine Rolle, ob man zu Hause oder im Büro ist. Beide Bereiche fordern Ihr Einfühlungsvermögen. Wer sich zu Hause gehen lässt und nur auf den eigenen Vorteil achtet, wird auch im Geschäftsleben Mühe haben, bei Kollegen, Vorgesetzten und Kunden anzukommen. Wer nur als Mittel zum Zweck freundlich ist, wird von seiner Umwelt schnell durchschaut und entsprechend disqualifiziert. Darum, Schluss mit Höflichkeitsfloskeln! Nur wer die Regeln guter Umgangsformen kennt und diese auch beherzigt, hat mehr Erfolg und kommt entspannter zum Ziel.



(Foto: Oliver Wencker)

Oliver Wencker ist Industriekaufmann und Betriebswirt. Als Verkaufs- und Verhaltenstrainer führt er regelmäßig Seminarveranstaltungen in der Akustikbranche durch. Wencker ist autorisierter Persolog-Persönlichkeitstrainer, lizenzierter Knigge-Trainer und zertifizierter Train-the-Trainer. Seit 2005 hat er in der Akustik weit über 1 000 Teilnehmer trainiert.