

# „Macht doch einfach was Ihr wollt, ich tue es auch... besser nicht!“



Viele verbinden Knigge mit strengen Verhaltensregeln und einem affektierten Auftreten. Dabei ging es Knigge nur darum, Regeln zu finden, die Respekt und gegenseitige Wertschätzung ausdrücken und das Zusammenleben der Menschen im Berufs- und Privatleben erleichtern und verbessern. Oft ärgern wir uns über rücksichtsloses Verhalten: im Alltag, im Beruf, in der Freizeit. Wir fühlen uns unsicher, wenn wir fremden Menschen begegnen. Aber manchmal versetzen uns kleine Gesten oder eine zuvorkommende Art auch in unerwartet gute Stimmung.

Zertifizierter Persolog®-Persönlichkeitstrainer,  
Train the Trainer und lizenzierter Knigge-Trainer:  
Oliver Wencker.

## Wo steht heute die Generation Internet?

Umfragen zeigen, dass sich besonders junge Menschen zunehmend für gute Umgangsformen interessieren. Warum? Z.B. viele Berufseinsteiger oder Azubis wünschen sich im Dialog mit den meist reiferen Kunden oder auch Kollegen und Vorgesetzten mehr Triffestigkeit. 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 Ver-

halten Menschen zu kränken, ist besonders groß. Wer allerdings die Etiketteregeln kennt, Werte und gute Umgangsformen lebt, wird selbstsicherer und erfolgreicher im Umgang mit anderen. Wer als Arbeitgeber oder als Vorgesetzter Auszubildenden oder jungen Akustikern den Berufs- und Lebensweg erleichtern will, sollte ihnen die Vermittlung von modernen Umgangsformen nicht vorenthalten. Diese Form des sozialen Lernens stellt einen wichtigen Bestandteil jeder Erziehung dar. Junge Menschen müssen die Möglichkeit bekommen, ihr Auftreten auszuprobieren und Erfahrungen zu sammeln, damit sie Ängste überwinden und Verhaltenssicherheit in den unterschiedlichsten Situationen erlangen.



Gute Manieren erleichtern laut einer Emnid-Umfrage das Zusammenleben deutlich.

### 91 % der Deutschen glauben, dass gutes Benehmen wichtig ist

So eine Emnid-Umfrage im Auftrag einer renommierten deutschen Zeitschrift. Gefragt wurden 1.001 Bürger; 98% sind der Meinung, dass gute Manieren das Zusammenleben deutlich erleichtern. Für 97 % sind die Manieren innerhalb der Familie wichtig und 92 % sind der Meinung, mit gutem Benehmen hat man es bei der Arbeit leichter.

### Jeder wird beobachtet, ob man will oder nicht

Kunden tun dies im besonderen Maße wenn Sie einen Verkäufer oder Akustiker ansprechen. Im Kaufhaus, auf der Straße, im Restaurant oder in Ihrer Akustikfiliale. Stets wird man gemustert und begutachtet. 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 dieser Schablone einfügt oder ganz bewusst gegensteuert. Das äußere Erscheinungsbild muss Ausdruck einer inneren Haltung sein. Ein Bankkaufmann im Hawaiihemd würde Kunden verunsichern oder ein Akustiker mit Worten wie „ultracooler Hörgeräte“ kaum Erfolg haben.



## >> Den Kunden als Menschen wahrnehmen

Zu den Kunden von Oliver Wencker gehört auch Hörgeräte Zieglmaier, ein Filialist mit aktuell zehn Fachgeschäften in Niederbayern. Neben dem Angebot von „hervorragenden Produkten zu fairen Preisen“ hat sich das Unternehmen auch „einen stets exzellenten Kundenservice“ auf die Fahne geschrieben. Damit die Mitarbeiter zudem das 1x1 des guten Tons beherrschen, werden bei Hörgeräte Zieglmaier regelmäßig von dem Verkaufs- und Knigge-Coach trainiert. Dabei werden nicht nur starre Benimmregeln gepaukt, sondern die innere Herzeshaltung für eine geniale Kundenorientierung gestärkt. So gibt es hier kein Zeichen von Aufdringlichkeit oder ein aufgesetztes Lächeln; die Mitarbeiter sind authentisch, entspannt und souverän. Viele Kunden haben mit Recht das Gefühl, in erster Linie als Mensch und dann als Kunde wahrgenommen zu werden. Fazit: Die Mitarbeiter lieben ihren Job und leben diesen besonderen Kundenservice. Das überzeugt und Hörgeräte Zieglmaier ist damit dauerhaft in den Köpfen und Herzen der Kunden.

### Stumpf oder eindrucksvoll, Ihre Körpersprache verrät (fast) alles.

In einem Gespräch werden rund 50% 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

“Über 50% der ankommenden Informationen werden über die Körpersprache vermittelt.”

durchschaut die Verstellungsgesten anderer. Darüber hinaus 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 Akustik ist dies entscheidend für erfolgreiche Beratungsgespräche.

### Was heute im Umgang mit anderen aktuell ist

Ladies first – eine Regel, die in manchen Fällen nicht mehr zutrifft. Sie laden als Dame einen Kunden zum Essen ein. In diesem Fall geht nicht der Herr zuerst in das Lokal sondern die Dame und begleitet den Kunden an den reservierten

### Über den Autor:

Oliver Wencker ist Industriekaufmann und Betriebswirt (BdH). Er hat Führungserfahrung und ist seit vielen Jahren erfolgreich als Verkaufs- und Verhaltenstrainer in der Akustikbranche tätig. Als externer Referent führt er regelmäßig Vertriebsveranstaltungen für Audio Service durch. Mit seiner hohen Empathie sensibilisiert er die Trainingsteilnehmer neue erfolgreiche Wege zu gehen. Seine Trainings sind authentisch und nachhaltig. Er ist zertifizierter Persolog®- Persönlichkeitstrainer, Train the Trainer und lizenziertes Knigge-Trainer. Seit 2005 hat er in der Akustik weit über 1.000 Trainingsteilnehmer erfolgreich trainiert.



Wer die Etikettenregeln kennt, wird selbstsicherer und erfolgreicher im Umgang mit anderen.

Tisch. Auf einer Treppe nach oben geht die Dame immer voraus, auf eine Treppe nach unten geht die Dame immer hinter dem Mann. Hier gilt das Gefahrenprinzip.

Sie unterhalten sich mit jemandem und tragen eine Sonnenbrille mit dunklen Gläsern. Es gilt als unhöflich, die Sonnenbrille während des Gespräches aufgesetzt zu lassen, da man Ihre Augen nicht sehen kann. Ausnahme, Sie haben ein Augenleiden, -verletzung oder -defizit, dann sollten Sie Ihren gegenüber kurz um Verständnis bitten. Ausnahme: z.B. eine Beerdigung.

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 respektvoll ausdrückt beweist Stil und Klasse.

## Das glatte Parkett guter Umgangsformen

Wie sieht es aus bei einer Begrüßung 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 O.K.? Wie verhalte ich mich in einem Restaurant? Wie viel Trinkgeld gibt man? Wie geht man mit Krankheitsstories, Tod um? Wie wahrt man am Telefon die Form oder wie schreibt man stilsicher Briefe, eMails, 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 zu Hause oder im Büro. Beide 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.

**Text: Oliver Wencker**