

Business Knigge Training

Zusammenfassung zum Training am 30.04 durch die Trainerakademie
und das Market Team

Kontakt für Fragen und Anregungen zu den Trainern:



Kristina Rösler

kristina.roesler@market-team.org



Jessica Richter

jessica.richter@bcpro.de

Grundlagen Business Knigge

Einstieg

Was bringt Business Knigge?

- Selbstbewusstsein, auf Grund der Sicherheit über allgemein akzeptierte Verhaltensnormen
- Konzentration auf fachliche Inhalte und nicht auf ‚das korrekte‘ Benehmen
- Aufbau positiver Geschäftsbeziehung
- Wahrnehmung als ernsthafter Gesprächs- / Geschäftspartner

Ziel ist es IMPAKT zu erzeugen

- Integrität: immer ehrlich, wahrhaftig sein (sich einen guten Ruf aufbauen)
- Manieren: niemals egoistisch, undiszipliniert und stur sein
- Persönlichkeit: eigene Werte, Einstellungen und Meinungen vermitteln
- Auftreten: uns immer von unserer besten Seite zeigen
- Kollegialität: uns immer in unseren Gegenüber einfühlen (nie gegenüber Kollegen illoyal zeigen, nie Kollegen schlecht machen zum eigenen Vorzug)
- Tun: denken, bevor wir sprechen

Erster Eindruck

- Für einen ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!
Diese setzt sich aus verschiedenen Komponenten zusammen:

...der äußeren Erscheinung

- Frisur: Zopf bei langen Haaren, immer frisch gewaschen
- Kleidung: siehe unten ausführlich
- Accessoires: keine sichtbaren Piercings oder Tattoos
- Körperpflege: dezentes Make-Up (aber nicht „keins“), saubere Rasur o. glatter Bart, dezente wohlriechende Parfümierung, untadelige, manikürte Hände

...dem Auftreten

- Ausstrahlung: glaubwürdig und authentisch
- Mimik
- Gestik
- Gang: nicht schlurfen
- Haltung: offen gegenüber Gesprächspartner
- Augen: Augenkontakt halten
- Freundlichkeit: Lächeln, Danke/Bitte/Entschuldigung ist Pflicht, andere nicht in Verlegenheit bringen, zuhören und ausreden lassen

... erste Worte

- Gruß
- Stimme

- Lautstärke
- Sprachmelodie
- Deutlichkeit
- Ausdruck

Tip: Atemübungen zur Entspannung

Begrüßung

Generell:

- Sonnenbrille abnehmen
- Handschuhe ausziehen
- Hand nicht in der Hosentasche
- Die Verabschiedung geht vom Ranghöheren aus

Wer stellt wen vor?

- Grundsätzlich gilt: Der Ranghöhere wird als erstes begrüßt
→ Im Berufsleben ist es der Kunde/Gast/Ranghöhere
- Der Rangniedrigste wird dem Ranghöchsten vorgestellt
- Bei Gleichrangigkeit ist das Alter entscheidend
- Der Neuhinzukommende wird den Anwesenden vorgestellt
- Partner werden als „Mein/e Mann/Frau“ vorgestellt
- Bezug herstellen (z.B. Abteilungsleiter etc.)
- statt „Angenehm“ zu sagen, was verstaubt wirkt, lieber „Ich freue mich, Sie kennen zu lernen“
- Wenn jemand an einem Tisch dazukommt, stehen alle auf (nicht aufgrund der Bequemlichkeit, sondern weil der Sitzende nicht „unterwürfig“ nach oben schauen muss)
- Wenn du dich einer großen Gruppe (kleiner als 15) vorstellst, stelle dich jedem einzelnen vor. Erwarte nicht, dass jeder sofort den Namen verstanden hat, sondern stelle dich bei jedem erneut mit dem vollen Namen vor.
- Bei großen Gruppen lediglich freundliches Kopfnicken
- kein lascher oder feuchter Händedruck
- „Mahlzeit“ ist eine weit verbreitete Unsitte („Grüß Gott“ nur im Büro etc.)

Visitenkarten

- Bei Geschäftskunden gib deine Karte beim Empfang ab, das erleichtert die Anmeldung
- Visitenkarten werden zu Beginn des Besuchs ausgetauscht
- Bedanken und Zeit zum Lesen nehmen, erst dann einstecken
- Notizen erlaubt, wenn man besonders viele Karten bekommt
- Immer Visitenkarten dabei haben, auch bei Projektabschluss Präsentationen, es kann immer jemand drin sitzen, mit dem man nicht rechnet, der gern Kontaktdaten hätte
- Ist der Ranghöchste erkennbar, bekommt dieser zuerst die Karte, wenn nicht geht es der Reihe nach rum

Tip: Bei häufigen internationalen Meetings zweisprachig drucken lassen

Die richtige Anrede

- Je nach Land und Nationalität unterschiedliche Titeltreue
- Österreich sehr stark vorhanden, hier immer alle Titel nennen
- In Deutschland nur den wichtigsten Titel nennen (Nicht Herr Prof. Dr. so und so sondern nur Herr Prof.)
- „Fräulein“ ist out
- bei komplizierten Namen ruhig nach der Aussprache nachfragen
- möglichst immer mit Namen ansprechen (zeigt Interesse)

Wer hält wem die Tür auf?

- Türen die man drückt werden vom Gastgeber oder Rangniedrigerem aufgedrückt, dann geht er durch und hält den anderen die Tür auf
- Bei Zieh-Türen genauso
- In Fahrstühlen zuerst Gast oder Ranghöheren, diese sollten auch als erstes aussteigen
- Treppen: Frauen gehen vor (wegen runterfallen) bei Treppe rauf, bei Runter geht der Mann vor.

Der Abstand

- Die intime Distanz (0 – 0,5m): unter engen Freunden und Paaren
- Persönliche Distanz (0,5 – 1,5m): Familienmitglieder, Freunde beim Sport
- Gesellschaftliche Distanz (1,5 – 4m): Reisende im Abteil, Unterhaltung mit Fremden
- Öffentliche Distanz (4m): Gäste im Restaurant, Passanten auf der Straße, Vorträge
- „Duzen“ am Arbeitsplatz mittlerweile sehr verbreitet, trotzdem kritisch und mit Distanz zu genießen
- Einmal „Du“ immer „Du“
- Zwischenlösung kann sein, „Sie“ und Vornamen zu benutzen

Wichtig

- Zigarette vorm Treffen (man stinkt nicht nur aus dem Mund, sondern auch die Finger riechen übel)
- Pünktlichkeit ist das A und O
- Keine Verallgemeinerungen über das Geschlecht („Typisch Mann/Frau“), trotzdem neigen Frauen dazu Aussagen zu interpretieren und Männer dazu ihre vermeintliche Überlegenheit zu demonstrieren
- nie ein intensives Gespräch stören
- niemanden ansprechen, der/die es nicht will

Büro betreten

- geschlossene Tür: Anklopfen und auf Antwort warten
- angelehnte Tür: gleich nach dem Anklopfen eintreten
- grundsätzlich offen: Türrahmen klopfen und zwei Schritte in den Raum
- wenn Kollege telefoniert: Auf Zeichen warten, sonst lieber noch mal wiederkommen
- in Großraumbüros braucht man nicht klopfen

Gespräche und Vorträge

- Gesprächspartner unter Zeitdruck: Gespräch kurz halten und anderen Termin vereinbaren
- nie unvorbereitet in ein Gespräch gehen
- ernstgemeinte Komplimente sind gut
- gleiche Sprache sprechen wie Zuhörer

Hierarchien

- „Nach oben buckeln und nach unten treten“ eher selten erfolgreich
- richtigen Ton finden, freundlich, aber nicht unterwürfig

Konstruktive Kritik äußern

- Betreffenden beiseite nehmen, immer unter vier Augen
- niemals beschimpfen, beleidigen oder ausfallend werden
- konstruktive Kritik akzeptieren und sich selbst reflektieren
- sachliche – und persönliche Ebene trennen
- nicht nachtragend sein

Kleidung

Farbsprache

- Die klassischen Business-Farben sind blau und grau.
- Blau wirkt vital, vertrauenswürdig, warm
- Grau wird seriös, aber un kreativ und langweilig
- Schwarz ist eigentlich nur in Kreativbranchen richtig etabliert. Es wirkt sehr streng und distanziert. Auch bei höheren Hierarchiestufen zu sehen.
- Schwarzer Anzug und weißes Hemd wirkt distanziert, der Gesprächspartner öffnet sich eventuell nicht in dem Maße.
- Dem Kunden anpassen. Beim Familienunternehmen kann ein Anzug overdressed wirken. Dennoch: Kleidung zeigt immer auch Wertschätzung dem Gesprächspartner gegenüber.

Tip: Entweder man nimmt ein Reisebügelleisen mit oder man hängt den Anzug ins Bad, lässt die Dusche mit heißem Wasser laufen, so hängt sich der Anzug aus.

Kleidung bei Männern

Wann was?

- Business: Anzug in schwarz, blau oder grau (oder braun vor 18 Uhr). Krawatte, Lederschuhe (geschlossen und geringer Absatz erlaubt) mit farblich passenden Socken und Gürtel.
- Business Casual: Ähnlich nur ohne Krawatte.
- Smart Casual: Hier kann eine gute, saubere Jeans oder Chinos getragen werden, dazu ein Hemd und Sakko, Poloshirt oder Pullover.
- Casual: Elegante Freizeitbekleidung

Der Anzug

- Grundsätzlich sollte jeder einen guten Anzug haben. Man sieht einem Anzug die Qualität immer an (besonders wenn er knitterig ist. Gute Anzüge knittern nicht so stark).
- Die Passform ist entscheidend, man sagt grundsätzlich, dass Anzüge von der Stange nie 100% sitzen, sondern man sie immer noch nachschneiden muss.
- Schulterabnäher sollten immer auf der Schulter sitzen, die Armlänge bis zum Daumenknochen ca. reichen. Das Hemd muss immer ca. 1cm aus dem Sakkoarm vorschauen.
- Label die Außen am Sakkoärmel / Mantelärmel aufgestickt sind entfernen!
- Sakko / Krawatte darf nur abgelegt werden, wenn der Ranghöchste dies erlaubt
- Schwarze (!) dünne, Socken, am besten sehr hohe. Keiner will ein männliches Bein sehen.

Knöpfe

- 2-Knopf Sakko: oberer Knopf schließen
3-Knopf Sakko: nur der mittlere oder die beiden oberen schließen
4-Knopf Sakko: die beiden mittleren oder die drei oberen schließen
- Beim Hinsetzen darf das Jackett geöffnet werden. Beim Aufstehen sofort wieder schließen.
- 2-Reiher: alle Knöpfe stets geschlossen, auch beim Sitzen.
- Grundsätzlich wird der letzte Knopf nicht geschlossen, das Sakko ist auch nicht so geschnitten, als das es so sein soll.
- Bei der Weste wird auch der letzte Knopf nie geschlossen.

Hose

- Die Hose sollte bis zum Absatz des Schuhs gehen.
- Gürtel und Schuhe in der gleichen Farbe und ähnliches Material.

Hemden

- Immer langärmelig (auch im Sommer, da es wichtig ist, dass man den cm. Hemdsärmel unter dem Sakko sieht)
- Keine T-Shirts unter dem Hemd, man sollte den T-Shirt Ansatz nicht sehen.
- Hemden von der Eigenmarke P&C (Gilberto) haben bei Stiftung Warentest am Besten abgeschlossen.
- Hemd mit Haifisch oder Kentkragen – niemals Button-Down Hemden.

Krawatte

- Keine Comics- oder Motive
- Keine Polyesterkrawatten
- Sollten den Blick des Gegenübers auf das Gesicht lenken
- Die Krawatte sollte bis zur Gürtelschnalle reichen.

Schmuck

- Uhr, (Ehe-Ring), Manschettenknöpfe. Das ist geduldet, mehr eher nicht.
- Eine Kette wenn dann nur unter geschlossenem Hemd
- Keine Ohrringe

Kleidung bei Frauen

Grundsätzlich

- Frauen können mit der Garderobe mehr variieren. Mal ein (edles) T-Shirt, ein Twin-Set, eine gute Bluse (Qualität zählt sich aus), evtl. auch Maßschneidern lassen
- Keine freien Schultern oder Dekolleté
- Über die Strumpfhose einen Schlüpfer ziehen um rutschen zu vermeiden.
- Immer Strumpfhose, egal welches Wetter

Schuhe

- Pumps sollten ca. 2-3 Fingerbreit hoch sein, nicht höher → Männer haben einen Größenkomplex.
- Pumps in der Farbe des Gürtels, Pumps Absetze können preiswert in Schuss gebracht werden, wenn sie abgewetzt sind.
- „Beine überschlagen“ kann zu sexy wirken.
- Keine Peep toes oder Slingbacks. Zehnspitzen und sichtbare Ballen wirken nicht businessmäßig. Geschlossene Pumps sind der beste Businessschuh.

Bluse und Rock

- Blusen sollten nicht über der Brust spannen, nicht so weit offenstehen, dass man das Unterhemd darunter sieht. Ausschnitt sollte bis maximal unter Achselhöhe sein.
- Rock darf maximal eine Handbreite über Knie enden.

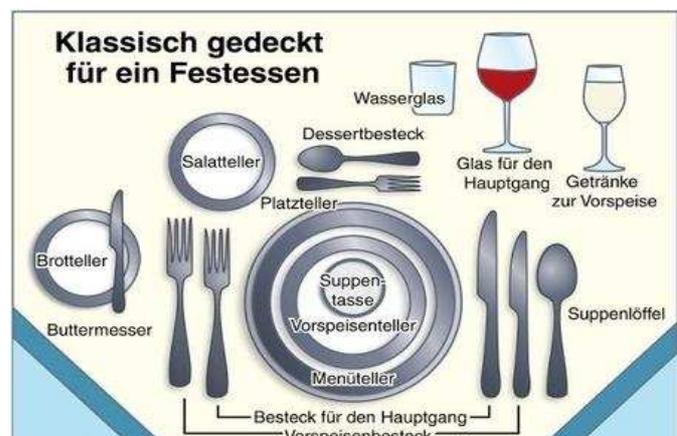
Schmuck

- Maximal ein Accessoire pro Kategorie (ein Ring, eine Kette, ein Armband etc.)

Tischmanieren

Grundsätzlich

- Gastgeber sollte in der Nähe der Tür sitzen (falls Begrüßung zwischen den Gängen, Kommunikation zum Kellner)
- Die gewünschte Kleidung sollte auf der Einladung stehen, wenn nicht, dann dem Anlass entsprechend kleiden
- „Danke“ für die Einladung nicht vergessen – bei offiziellen Essen in schriftlicher Form
- Das Geschäftliche kommt meinst nach dem Dessert.
- Das Geschirr und Besteck ist logisch angeordnet und gibt Aufschluss was man „darf“ und was nicht.
- Man darf nur die Handgelenke auf dem Tisch haben, nicht den Ellbogen. Nie abstützen.



- Man bedient sich immer von außen nach innen. Das Besteck ist logisch angeordnet.
- Von links wird aufgetragen, von rechts abgeräumt.
- Besteck wird nicht wie ein Schreibgerät angefasst, sondern man greift von oben zu, nicht wie ein Bleistift.
- Immer nur das abschneiden, was man isst. Kartoffeln nicht quetschen.
- Unkaubares mit der Gabel aus dem Mund nehmen. Nie mit der Serviette oder mit Fingern!
- Warum halten die Kellner die Hand auf den Rücken? Relikt alter Zeiten: Damals sollte verhindert werden, dass dem Gast Gewalt angetan wurde. Zweifellos hat sich die – begründete - Angst vor Giftmord, Meuchelei oder sonstiger Gewalttat beim Gastmahl bis ins Mittelalter fortgesetzt. Heute ist es bei engen Tischen besser den Arm auf dem Rücken zu haben.

Eintreffen

- Zu spät kommen ist sehr unhöflich
- Der Gastgeber kommt überpünktlich, min. 20 Minuten vor den Gästen
- Gäste dürfen zu Brunch, Cocktailparty, Empfang und Buffet max. 30 Minuten später kommen, nicht bei gesetztem Essen!
- Bei Verspätung immer bei den Tischnachbarn entschuldigen
- Zufällige Bekannte werden mit einem Kopfnicken begrüßt und nicht beim Essen gestört

Sitzordnung

- Eingeladene Geschäftspartner bekommen die besten Plätze
- Männer und Frauen möglichst abwechselnd
- Leute mit Gemeinsamkeiten zusammensetzen
- ausländische Gäste zusammensetzen
- zwischen zwei Streithähnen eine räumliche Distanz schaffen
- gastgebender Vorgesetzter wartet bis seine Mitarbeiter Platz genommen haben

Kleidung

- Man behält als Mann das Jackett so lange an, bis der Gastgeber es auszieht. Man wartet auf das Zeichen.
- Niemals die Krawatte in das Hemd stecken, um den Hals binden o.Ä.
- Sofern keine extra „Hals-Servietten“ mitgegeben werden (wie beim Hummer, Austern essen), darf man sich die Serviette nicht um den Hals binden.

Während des Essens

- Handtaschen und Handys gehören nicht auf den Tisch
- warten bis der letzte Gast sein Essen erhalten hat
- bei Selbstbedienung (Buffet) jedes Mal einen neuen Teller nehmen
- einmal berührtes Brot nicht wieder zurücklegen
- Wasserschälchen signalisieren, dass mit den Händen gegessen werden darf
- Teller sollte nach dem Essen ordentlich aussehen
- Aufstehen wenn jemand an den Tisch kommt (außer Personal)

Pausen

- Das Besteck immer ablegen, nicht in der linken Hand halten.

- Das Besteck berührt nach Aufnahme nicht mehr den Tisch, d.h. Besteck auf dem Teller übereinander kreuzen. (Grund dafür: das Besteck kann abrutschen und hässliche Flecke auf der Tischdecke machen oder aber ragt in den Bereich des Tischnachbarn herein)

Gläser

- von rechts außen nach links innen
 - großes bauchiges Glas für Rotwein
 - etwas kleineres Glas für Weißwein
 - das kleinste Glas ist das Wasserglas
- Korken sollten nicht knallen --> geräuschlos

Messer

- Messer darf niemals Richtung Mund geführt werden. Messer sind nur zum Zerteilen da.
- Messerschneide muss beim „Zusammenlegen“ des Bestecks bei Pausen oder Beendigung des Essens immer nach innen zur Gabel zeigen, nie nach außen.
- Wenn mal kein Fischmesser vorhanden ist, wird Fisch mit zwei Gabeln zerteilt, nie mit dem Messer.
- Das Buttermesser wird nur zum Bestreichen mit Butter oder Dip benutzt, nicht aber zum zerteilen/aufschneiden.

Gabel

- Mit der Gabel keine Erbsen aufpicken, sondern auf die Gabel nehmen.
- Essensbestandteile (Kartoffeln, Fleisch, Gemüse) darf erst auf der Gabel zusammenkommen. Kein Vermengen vorher.
- Kartoffeln werden meist mit der Gabel zerteilt, nie aber gequetscht.
- Gabel wird immer zum Mund geführt, dass sich eine waagerechte Linie ergibt (von Spitze zu Mund).
- Niemals Gabel in geballter Faust halten!

Suppe

- Suppenteller darf nicht gekippt werden. Wenn dann (rechts nach hinten) vom Körper weg, nicht zu sich hin! Auch nicht zum erkalten Pusten und Rühren. Warten!
- Löffel, wenn man fertig ist nicht in den Suppenteller legen sondern auf den Unterteller.
- Gerade zum Mund führen, mit der Löffelspitze, nicht waagrecht zum Mund.
- Man darf den letzten Schluck austrinken, wenn die Suppentasse einen Henkel hat.

Schwierige Speisen

- Spagetti nur mit der Gabel essen. Nicht abbeißen und fallen lassen oder hochsaugen.
- „Amuse-gueule“ (ein Appetithappen) ist ein Gruß aus der Küche der nichts kostet. Dieser wird entweder mit den Fingern gegessen oder mit dem beiliegenden Besteck.
- Belegte Brötchen dürfen nie abgebissen werden, sondern werden in Stücke geschnitten und dann gegessen.
- Salate: Unterschiedliche Meinungen. Grundsätzlich nicht schneiden, sondern mit der Gabel zu Päckchen falten. Sollte das nicht gehen kann man auch ein Stück Brot

benutzen um den Salat auf die Gabel zu bugsieren. Andere Bücher sagen, man kann durchaus wieder das Messer benutzen.

- Deko-Elemente dürfen grundsätzlich gegessen werden. Hier sollte man sich aber an den anderen Gästen ausrichten. Es wirkt komisch, wenn man alles aufisst und die anderen nicht (besonders bei Deko-Schwänen in chinesischen Restaurants)
- Saucen aufnehmen: In guten Restaurants bekommt man einen Saucen- bzw. Gourmentlöffel um die Soße aufzunehmen. Sonst darf man auch mal vornehm mit einem Stück Weißbrot die Soße aufstippen. Hier sollte man sich an der Umgebung und an den anderen Tischgästen orientieren.

Servietten

- Mit dem Auseinanderfalten gibt der Gastgeber das Zeichen, dass mit dem Essen begonnen werden darf.
- Dann wird die Servietten werden auf den Schoß gelegt, nicht neben den Teller während des Essens!
- Serviette wird bei einem a la-cartè Menü auf den Schoss gelegt, sobald man sich an den Tisch setzt. Bei einem Bankett wird diese stehen gelassen, bis serviert wird.
- Die Serviette wird, wenn man Aufsteht zur Toilette o.Ä., in Deutschland locker zusammengefaltet links neben den Teller gelegt. In Amerika auf den Stuhl.
- Servietten in der Mitte falten, mit der offenen Seite zu sich. Das obere Drittel zum Mund abwischen umklappen, danach wieder zuklappen.
- Nie zum Naseputzen benutzen, nicht um etwas aufzuwischen.
- Wenn die Serviette runterfällt wird diese in guten Restaurants vom Kellner aufgehoben und eine Neue gebracht.
- Zum Mund abputzen, nicht abwischen benutzen.
- Bei jedem Griff zum Wasser/Weinglas die Serviette benutzen.
- Benutze Serviette locker gefaltet links neben den Teller legen. Nicht exakt an der gefalzten Stelle sondern etwas entgegen (Zeichen für Benutzung)

Alkohol und Rauchen

- Alkohol sollte bei Geschäftsessen nie von selbst bestellt werden, selbst wenn man besonders Lust darauf hat
- Immer am Gastgeber orientieren
- Man darf ablehnen ohne Gründe anzugeben
- Nie die Wirkung von Alkohol unterschätzen (rot werden → Wein, Aufstoßen → Sekt, Harndrang → Bier)
- Rauchen ist während des Essens tabu
- Die erste Zigarette erst nach dem Dessert
- Die anderen Gäste müssen unbedingt gefragt werden

Was passiert bei Missgeschicken?

- Rotweinglas umgestoßen, Rotwein ergießt sich über die Tischdecke
 - Entschuldigung an die Tischnachbarn, reagiert der Kellner nicht sofort, Serviette drauflegen
- Rotweinglas umgestoßen, Rotwein läuft auf Hose des Geschäftspartners

- sofortige Entschuldigung!
- für die Reinigung aufkommen und schriftlichen Entschuldigung am nächsten Tag
- Ungeschickte Äußerungen
 - hinterher in einem Vieraugengespräch

Rechnung

- Grundsatz: Wer einlädt, bezahlt auch (weltweit)
- je offizieller oder eleganter desto diskreter die Bezahlung
- Bei Geschäftsessen kann Rechnung ins Unternehmen geschickt werden