

INFO:

Mit Knigge wird ein Verhaltenskodex bezeichnet, der Umgangsformen mit anderen Menschen in bestimmten Situationen definiert. Geprägt wurde der Begriff von Adolph Freiherr von Knigge und seinem Werk „Über den Umgang mit Menschen“. Wenn von Business Knigge gesprochen wird, beziehen sich diese Umgangsformen auf den beruflichen Kontext.

WAS VERSTEHT MAN UNTER GUTEN UMGANGSFORMEN?

Gute Umgangsformen sind vor allem im Berufsalltag von großer Bedeutung. Es gibt bestimmte Regeln, die einzuhalten sind, damit ein gutes Miteinander funktioniert. Das beginnt beim Vorstellungsgespräch, betrifft den Umgang mit Kollegen, aber vor allem auch mit Vorgesetzten und Kunden. Was wird beispielsweise bei einem Geschäftsessen erwartet? Wie sieht eine angemessene Begrüßung aus? Wie geht man mit Kritik um? Welches Verhalten in Meetings ist angebracht?

BUSINESS KNIGGE: Begrüßung

Bei der Begrüßung gibt es einiges zu beachten. Zunächst ist die Distanz zum Gesprächspartner wichtig. Ist diese zu gering, kann das schnell ein unangenehmes Gefühl auslösen. Augenmerk sollte auch auf den Händedruck gelegt werden: ein Respektabstand von mindestens 50 cm zum Gegenüber, die Hand des Gesprächspartners vollständig ergreifen, bewusst aber nicht zu fest drücken, die Hand ca. drei Sekunden lang halten, maximal drei Mal schütteln, dem Gegenüber in die Augen sehen. Auch die Reihenfolge der Begrüßung ist wichtig: Begonnen wird immer mit der ranghöchsten Person im Raum. Eine höfliche, offene Art sowie ein selbstsicheres Auftreten runden die perfekte Begrüßung ab. Im Anschluss kann gut eingesetzter Smalltalk die Stimmung auflockern und zum eigentlichen Gesprächsthema überleiten.

BÜRO KNIGGE: Kommunikation und Verhalten

Egal ob Meeting, Besprechung, Smalltalk in den Pausen: Höflichkeit ist die wichtigste Grundlage für Gespräche im Berufsalltag. Kommunikation funktioniert dann besonders gut, wenn sich alle an gewisse Grundregeln halten. Dazu zählt beispielsweise, die anderen aussprechen zu lassen und den Augenkontakt zu halten, wenn man mit jemandem spricht. Das A und O der effektiven Kommunikation. Ein Absolutes No Go ist, während eines Gesprächs ständig auf sein Handy zu blicken. Das signalisiert Desinteresse und vermittelt das Gefühl, alles andere wäre wichtiger.

Auch in Meetings gibt es Regeln, die es einzuhalten gilt. Für den reibungslosen Ablauf ist es wichtig, auf Pünktlichkeit zu achten. Das zeugt von Respekt. Manchmal lässt sich ein Zuspätkommen jedoch nicht vermeiden. In diesem Fall sollten Sie anklopfen, die anderen grüßen, sich kurz entschuldigen und dann möglichst schnell und unauffällig hinsetzen, um den Zeitplan des Meetings nicht unnötig aufzuhalten oder durcheinanderzubringen. Zu den No Go's in Meetings zählt auch das Essen während einer Besprechung oder das Trommeln mit Fingern oder einem Stift auf den Besprechungstisch.

In Bezug auf das Verhalten im Büro ist Wertschätzung ein zentrales Element. Dazu zählt das Anklopfen vor dem Betreten eines Raums oder Büros, aber auch das Merken von Namen. Wer ein schlechtes Namensgedächtnis hat, sollte sich angewöhnen, Namen aufzuschreiben. Wenn es um die Frage „du oder Sie?“ geht, sollte beachtet werden, dass das Du-Wort immer von der ranghöheren Person angeboten wird. Duzen Sie daher niemals einen Vorgesetzten, ehe er Ihnen das Du-Wort angeboten hat.

In jedem Büroalltag gibt es besondere Anlässe, bei denen die Grenzen zwischen Beruflichem und Privatem verschwimmen können. Ein berühmtes Beispiel ist die Weihnachtsfeier. Es spricht zwar nichts dagegen, ein bisschen Spaß zu haben und die Kollegen besser kennen zu lernen, dennoch gibt es Grenzen, die nicht überschritten werden sollten. Dazu zählen übermäßiger Alkoholkonsum, ein zu legeres Outfit oder ausgelassene Flirts mit den Kollegen. Ein Büroflirt ist generell ein eher heikles Thema. Laut Umfragen ist der Arbeitsplatz zwar für viele der Ort, an dem sie einen Partner kennenlernen, doch wer nicht aufpasst, riskiert, dass daraus auf Dauer Probleme entstehen. Ein wichtiger Faktor ist die Diskretion. Nichts verbreitet sich schneller als Gerüchte. Ist jedoch der Zeitpunkt erreicht, an dem aus einem Flirt eine längere Beziehung wird, raten Experten zur Offenheit gegenüber den Vorgesetzten und Kollegen.

BUSINESS KNIGGE: Geschäftskleidung

Immer wieder ist die richtige Kleidung ein Thema im Berufsalltag. Das beginnt bereits beim ersten Kontakt mit einem Unternehmen im Rahmen des Vorstellungsgesprächs, wenn man das perfekte Outfit das das Bewerbungsgespräch auswählt, um sich ins beste Licht zu rücken. Natürlich gibt es Regeln, was akzeptabel und was ein absolutes Tabu ist, dennoch ist es wichtig, sich wohlfühlen, ein gepflegtes Erscheinungsbild zu haben und Authentizität auszustrahlen. Je nach Branche können die Anforderungen variieren: Während in konservativeren Branchen oder Jobs mit viel Kundenkontakt eher ein klassischer Anzug oder ein elegantes Kostüm erwartet werden, kann in kreativeren Branchen auch eine Jeans mit einem Hemd oder eine Bluse kombiniert genau das Richtige sein, um dynamisch aufzutreten. Wer sich unsicher bei der Outfit-Wahl ist, kann die folgende Faustregel beherzigen: lieber zu klassisch als zu leger.

Bei der Outfitwahl im Büroalltag sind die Erwartungen meist nicht ganz so hoch wie beim Bewerbungsgespräch, aber auch hier gibt es Regeln. Wer unsicher ist, wie formal die Kleidung sein sollte, sieht sich am besten im Büro um und vergleicht die Outfits anderer Kollegen im selben Bereich oder derselben Hierarchiestufe. Wer viel Kundenkontakt hat, sollte noch mehr auf formale Kleidung achten – auch im Sommer. Abzuraten ist jedenfalls vor zu kurzen Hosen oder Röcken – zu viel Haut hat im Geschäftsumfeld nichts zu suchen. Im Zweifelsfall scheuen Sie auch nicht davor zurück zu fragen, was erwünscht oder unerwünscht ist. Besser man informiert sich vorab, wie der Dresscode bei einem Meeting oder an heißen Sommertagen ist, als man tritt in ein Fettnäpfchen.

FACHTERMINOLOGIE: Was verbirgt sich hinter unterschiedlichen Dresscode-Anforderungen?

Um noch für zusätzliche Verwirrung zu sorgen, hat die Geschäftswelt eine Reihe von Fachausdrücken hervorgebracht, die es zu verstehen und umzusetzen gilt. Wir verraten Ihnen, was hinter den einzelnen Begriffen steckt:

Day Informal / Business Attire: Meist für Treffen mit Geschäftspartnern, Geschäftsessen oder auf Geschäftsreise. Von Männern wird hier ein dunkler Anzug erwartet, von Damen ein Kostüm oder ein Hosenanzug mit Bluse.

Business: Meist für offizielle Veranstaltungen bzw. von Führungskräften erwartet. Männer tragen hier einen dreiteiligen Anzug in dunklen Businessfarben mit Weste. Die Krawatte ist obligatorisch, schlichte Manschettenknöpfe werten das Outfit auf. Damen tragen ein Kostüm oder einen klassischen Hosenanzug mit Bluse.

Semi Formal: Achtung: Dieser Dresscode klingt lockerer, als er tatsächlich ist. Es wird bei Herren ein dunkler Anzug mit Hemd und Krawatte erwartet, Frauen können zwischen Kostüm, Hosenanzug oder Etui-Kleid wählen.

Business Casual: Lockere, elegante Kleidung, weder Jeans noch Krawatte – etwas dazwischen. Greifen Sie zu Polo-Shirts, Hemden/Blusen in dezenten Farben, Strickpullover, Baumwoll- und Cordhosen bzw. Röcke.

Casual: Hier dürfen Sie zu Jeans und Poloshirt greifen, eventuell mit Jackett. Auch Damen können frei kombinieren aus Rock oder Jeans sowie Shirt oder Pullover.

Neben der Geschäftskleidung gibt es auch andere Elemente des Erscheinungsbildes, auf die man achten sollte. Damen sollen auf zu auffälliges Make-up und zu viele Schmuckstücke verzichten. Bei Männern ist das Tragen eines Bartes oftmals Thema. Wenn aus hygienischen Gründen nichts gegen einen Bart spricht, sollte dennoch darauf geachtet werden, dass der Bart gepflegt ist. Dies gilt auch für die Frisur generell: Gepflegte Haare sind das Um und Auf. Vermeiden Sie ungewaschene, struppige, ungepflegte Haare.

BUSINESS KNIGGE – ZEHN UNVERZICHTBARE REGELN

1. WERTSCHÄTZUNG

Wertschätzung, Aufmerksamkeit, Achtung und Respekt sind die Umgangsformen und der Hintergrund für jede Regel. Sie sollten auch für jeden der Grund sein, sich höflich verhalten zu wollen. Wer Höflichkeit nur als Fassadenpflege betreibt, der hat den Knigge nicht verstanden.

2. NAMENSGEDÄCHTNIS

Sich Namen nicht zu merken ist schlecht, Namen fehlerhaft abzuschreiben leider katastrophale Praxis im Berufsleben. Leichter geht das Merken, wenn man den Namen liest, so zum Beispiel auf einer Visitenkarte, und wenn man ihn sich nach der Vorstellung ein oder zwei Mal innerlich sagt.

3. ROLLE DES GESCHLECHT

Hierarchien sind oft wichtiger als man denken mag. Reihenfolgen bei Begrüßungen, Anreden in E-Mail-Verteilern sollten deshalb beachtet werden. „Ladies first“ gilt im Beruf auch nicht immer. Trifft man einen Abteilungsleiter und die Assistentin, Praktikantin oder auch seine Stellvertreterin, so wird der Abteilungsleiter zuerst begrüßt.

4. UNPÜNTLICHKEIT

Leider oft erlebt, dennoch nicht lässig, sondern nachlässig. Wer zu einem Meeting zu spät kommt zeigt Missachtung, wer E-Mails nicht binnen 24 Stunden beantwortet ist rücksichtslos. Generell gelten in Deutschland Unpünktlichkeit und Langsamkeit als Diebstahl an unwiederbringlichem Gut – Zeit.

5. GESCHÄFTSKLEIDUNG

Weder Laufsteg noch „Sex and the City“ sind gute Orientierungen. Prüfen Sie lieber, was von verschiedenen Frauen in den Etagen über Ihnen getragen wird. Achten Sie auf ein seriöses Äußeres, das Ihrer Rolle und den Erwartungen der Kunden in Ihrer Branche entspricht.

6. FRAGEN

Wo immer Sie arbeiten: Stellen Sie Fragen, die über das Fachliche hinausgehen. Wie genau nimmt man es hier mit der Anrede von akademischen Graden? Wie formell muss die Kleidung bei Kundenterminen, Messen usw. sein?

7. BUSINESS-LUNCH UND DINNER

Geschäftssessen dienen nicht vorwiegend der Nahrungsaufnahme, sondern sind eine gute Gelegenheit, sich besser kennen zu lernen. Wer dauernd Sonderwünsche hat, unfreundlich mit dem Service spricht und mit dem Besteck ein Massaker auf dem Teller anrichtet, von dem ahnt man nichts Gutes bei der Zusammenarbeit im Projekt.

8. SMALLTALK

Man macht es sich zu leicht mit dem Glauben, Smalltalk sei nur oberflächliches Blabla. Wer wirklich Interesse am anderen hat, der spricht auch mit ihm und nähert sich den wichtigen Themen Schritt für Schritt. Dabei vermeidet man besser alles, was zu stark polarisieren könnte, wie zum Beispiel Politik, Lebensanschauung, Religion, und beginnt mit einem Thema aus dem Hier und Jetzt: der Ort, der Termin, der Einladende, das Wetter, die Anreise, der Raum usw.

9. UNGESCHRIEBENE GESETZE

Es genügt nicht, einfach nur eine Regel zu kennen, sondern es geht darum, sich passend zu Situation, Empfindungen von anderen und eigener Rolle zu verhalten. Branchen haben heute oft viele ungeschriebenen Codes, die man nur durch Beobachtung erkennt und versteht. Prüfen Sie, ob es zum Beispiel zum guten Ton gehört, jeden Morgen die Hand zu reichen.

10. DIE AUSNAHME BESTÄTIGT DIE REGEL

Nur wer Regeln kennt, sie versteht – also weiß, woher sie stammen und wozu sie dienen – kann diese brechen. Das wiederum ist in mancher Situation dann auch genau das Richtige.