

Hier lauern im Büro die Fettnäpfchen

KNIGGE Karrierefällen können im schlimmsten Fall den Job kosten. Gutes Benehmen und ein höfliches Auftreten sind zentral. Doch keine Sorge: Beides ist lernbar.

ANNA BIRKENMEIER
wirtschaft@luzernerzeitung.ch

Ein allzu tiefes Décolleté, Kaugummi kauen beim Bewerbungsgespräch oder schlechte Tischmanieren – schnell ist es passiert, und schon hat man einen zweifelhaften Ruf. «Wer heute beruflichen Erfolg anstrebt, muss Knigge-gestärkt sein und souveräne, geschliffene Umgangsformen haben», sagt Monika Seeger, Inhaberin von Imagenow in Oberägeri. Sich richtig zu benehmen und höflich zu sein, dies erleichtert das Zusammenleben mit anderen Menschen – auch im Büro. Wer die Spielregeln der sozialen Kompetenz im Umgang mit Kollegen und Kunden kennt, kann deshalb punkten.

Gefühl für den Augenblick

Immer mehr Unternehmen verlangen von ihren Mitarbeitern mehr als ein zügiges Studium, ein exzellentes Examen, hohe Flexibilität und Motivation – die sogenannten Soft Skills, also Umgangsformen stehen hoch im Kurs. «Gutes Benehmen unserer Mitarbeitenden ist für uns eine Selbstverständlichkeit», sagt Thomas Meier, Kommunikationsverantwortlicher bei Johnson & Johnson in Zug.

Damit spricht er den meisten Unternehmen aus dem Herzen. Denn im Gegensatz zum Freundeskreis spielen im Büro Rangordnung, Titel und Anrede eine grössere Rolle. Gutes Benehmen, Höflichkeit, Taktgefühl und Distanz sind deshalb umso mehr gefragt. So reicht es heute nicht mehr aus, nur die Umgangsformen zu kennen, sondern es geht um die Fähigkeit, ein Gefühl für den Augenblick, für die jeweilige Situation zu entwickeln und sich dann entsprechend zu verhalten. Einerseits geht es also um das Beherrschen einer Business-Etikette, andererseits um den Umgang im täglichen Miteinander.

Der Ton macht die Musik

Das hört sich banal an, aber es sind grundlegende Dinge wie Grüssen, Bitte und Danke, Verlässlichkeit, Ehrlichkeit und Toleranz, die manchmal nicht bedacht werden. Sylvia Dobry, Mediensprecherin von Roche, sagt: «Die Mitarbeitenden tragen zur Reputation des Unternehmens entscheidend bei. Deshalb werden unter anderem in der Beurteilung der Leistung eines Mitarbeitenden nicht alleine die erreichten Ergebnisse gemessen, sondern auch die Art und Weise, wie diese erreicht wurden.» Auch bei V Zug wird viel Wert auf eine offene Kommunikation und eine Unternehmenskultur des Miteinanders von Arbeitnehmern und Arbeitgebern gelegt.

Daniela Hotz, Chef Öffentlichkeitsbeziehungen bei V Zug, bringt es auf den Punkt: «Benimmeregeln ermöglichen eine effektive und angenehme Zusammenarbeit. Gutes Benehmen hat viel mit Verantwortung gegenüber sich selbst



So gesittet geht es nicht bei jedem Geschäftsessen zu. Oft offenbaren sich die schlechten Manieren beim Business-Lunch.

Getty

und seinen Mitmenschen zu tun. Um Erfolg zu haben, ist ein gesundes Arbeitsklima äusserst wichtig, und dazu gehören Respekt und Integrität jedes Einzelnen.» Bei Coop ist gutes Benehmen das A und O. Dazu Denise Stadler, Leiterin der Medienstelle: «Sich grüssen, die Wahrung des guten Tons auch bei schwierigen Diskussionen und eine gepflegte Erscheinung sind im Verkauf aber auch in den anderen Bereichen bei Coop Standard.» Eine Person, die diese Umgangsformen nicht beherrscht, falle schnell auf und gebe sich ins Offside, falls sie hier nicht zu einer Weiterentwicklung bereit sei.

Gutes Benehmen kann man lernen

Kurse zu richtigem Benehmen boomen. «Die Nachfrage von Coachings ist sehr gross», sagt Monika Seeger. Vor allem Unternehmen hätten erkannt, dass nebst Fachkenntnissen mindestens ebenso grosses Gewicht auf sozialen Kompetenzen wie Team- und Kommu-



«Wer ein sympathisches Auftreten hat und die Umgangsformen beherrscht, ist im Vorteil.»

MONIKA SEEGER,
COACH, OBERÄGERI

nikationsfähigkeit liegen. «Ebenfalls sind der persönliche Auftritt, das Outfit und der sichere Einsatz passender Umgangsformen mitentscheidend für den beruflichen Erfolg», erklärt Seeger. Gerade in Zeiten, in denen der Kunde unter mehreren Anbietern wählen oder der Arbeitgeber unter Dutzenden von qualifizierten Bewerbern entscheiden kann, macht laut Seeger stilvolles Auftreten den Unterschied aus. «Ob im Umgang mit Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen: Wer ein sicheres und sympathisches Auftreten hat und die modernen Umgangsformen beherrscht, ist beruflich und privat im Vorteil.»

Der erste Eindruck zählt

Denn nach wie vor ist es der erste Eindruck, der zählt – und der sich im Nachhinein kaum revidieren lässt. Innerhalb von drei Sekunden entscheidet sich, ob andere mit Sympathie oder mit Antipathie reagieren. «Für den ersten Eindruck gibt

Die wichtigsten Benimmeregeln

TIPPS abm. Ein unhöfliches Auftreten ist im Berufsleben tabu. Hier wird erwartet, dass man freundlich grüsst, einer Dame die Tür aufhält und an der Bürotür des Kollegen anklopft. Hier weitere Tipps:

Angemessenes Äusseres: Ein gepflegtes Erscheinungsbild ist Zeichen des Respekts gegenüber der Situation und dem Gesprächspartner, daher wird es immer positiv bewertet.

Siezen: Am neuen Arbeitsplatz ist es nicht an dem Neuling, das «Du» anzubieten. Man muss abwarten, bis der Ranghöhere oder auch der Rest der Kollegen auf den Neuen zugeht und die Hand ausstreckt.

Small Talk: Auch hier gelten die Grundregeln der Kommunikation – eine zugewandte Körperhaltung, ein aufmerksamer Blick, aktives Zuhören und das Ausredenlassen sind Verhaltensweisen, mit denen man immer punktet. Themen, die für den Small Talk tabu sind: Tod, Geld, Politik und Religion.

Pünktlichkeit: Unpünktlichkeit ist extrem unhöflich. Sich dafür nicht zu entschuldigen, ist eine Todsünde!

Geschäftsessen: Bei einer Einladung ins Restaurant richtet sich die Auswahl der Speisen und Getränke nach der Wahl des Gastgebers. Tischmanieren sind das A und O. Ebenso eine gepflegte Konversation. Verzichten Sie auf Alkohol.

Natel: Bei Veranstaltungen, gemeinsamen Abendessen und weiteren Events, während deren man nicht auf sein Mobiltelefon verzichten möchte, schaltet man sein Handy auf «lautlos». Ruft jemand an, entschuldigt man sich und verlässt den Raum beziehungsweise den Tisch.

es keine zweite Chance. Jeder sollte sich deshalb seiner Wirkung auf die Mitmenschen bewusst sein», erklärt Monika Seeger.

Authentisch bleiben

Ein wichtiger Beitrag zu gutem Auftreten leistet auch die richtige Kleidung. Dazu Andrea Troxler, Inhaberin von Dress with style! in Hildisrieden: «Angemessene Kleidung im Job ist sehr wichtig, denn so, wie ich gekleidet bin, werde ich wahrgenommen und komme beim Gegenüber an.» Die Kleider würden zudem sehr viel über eine Person aussagen.

Wenn man viel mit Kunden zu tun hat, ist es laut Troxler besonders wichtig, die richtigen Kleider zu tragen und diese auch angemessen zu kombinieren. Zu auffällige oder bunte Kleider wirken unruhig und lenken vom Gespräch ab. Und ablenken sollen Kleider auf keinen Fall. Denn neben all der Etikette sollte man eines nicht vergessen – authentisch zu bleiben.



Corinne Staub,
Stilberaterin

«Ecken und Kanten bleiben wichtig»

Schlechtes Benehmen und ein negatives Auftreten können die Karriere kosten. Umso wichtiger, dass man weiss, wie das eigene Auftreten beim Gegenüber ankommt. Dazu gehöre ein authentischer Auftritt, sagt Stilberaterin Corinne Staub.

Ohne gutes Benehmen keine Karriere. Was ist dran an der Floskel?

Corinne Staub: Tatsächlich ist sehr viel dran an diesem einfachen Satz. Mit Anstand und Höflichkeit hat man es einfacher auf der Karriereleiter. Mit gutem Benehmen zeigt man die Bereitschaft, dass man wirklich im Unternehmen arbeiten möchte und sich integrieren will. Hinzu kommt, dass ein höflicher Mensch nie negativ auffällt und man grundsätzlich mit anständigen und höflichen Menschen gerne zusammenarbeitet. Tatsächlich wirken höfliche Menschen auf Mitmenschen sympathischer. Sympathische Menschen wirken wiederum kompetenter.

Soll man seine Emotionen denn immer zurückhalten?

Staub: Benimmeregeln sind eine gute Sache und ein Leitfaden für den Umgang im täglichen Leben oder im Job. Keinesfalls sollte jedoch der Eindruck entstehen, dass man keine Ecken und Kanten haben darf. Denn ein authentisches Auftreten ist ebenfalls wichtig.

Kann man denn gutes Benehmen erlernen?

Staub: Gewisse Werte und die Bereitschaft, gutes Benehmen lernen zu wollen, müssen vorhanden sein – sonst wird es schwierig. Sind diese Voraussetzungen gegeben, kann man einiges lernen und möglicherweise die eine oder andere peinliche Situation verhindern. Dabei ist zentral, dass das Bewusstsein für das eigene Auftreten vorhanden ist. Deshalb mache ich in meinen Coachings als Erstes immer Videoaufnahmen der Kandidaten. Nur wenn man sich über seine Stärken und Schwächen bewusst ist, kann man sich ändern. Kennt man seine Stärken, tritt man ganz anders auf, und die Körpersprache ist eine andere. Denn nach wie vor gilt – der erste Eindruck zählt. Und hier kann man bereits punkten.

Was beinhaltet die Business-Etikette?

Staub: Für mich beinhaltet die Business-Etikette ein Gesamtpaket an verschiedenen Komponenten. Das fängt bei einem

souveränen Umgang im Geschäft an, geht über die Etikette bei Geschäftsessen und hört bei gekonntem Small Talk auf. Überall lauern versteckte Fettnäpfchen, und man kann sich mit den falschen Themen oder schlechten Tischmanieren schnell ins Abseits manövrieren. Nicht

NACHGEFRAGT

umsonst werden die besten Jobanwärter häufig zum Essen ausgeführt. Hier hat der zukünftige Chef beste Möglichkeiten, sich ein Gesamtbild der Kandidaten zu verschaffen. Wichtig ist zudem, dass man ein Gefühl für die jeweilige Situation entwickelt und sich angemessen verhält.

Welche Wirkung hat unser Äusseres im Job?

Staub: Unser äusseres Erscheinungsbild vermittelt viel. Ein Bewerber in Jeans

und Sweatshirt vermittelt weniger Souveränität als ein Kandidat im Anzug. Die wenigsten sind sich jedoch bewusst, wie sie vom Gegenüber wahrgenommen werden. Besonders Frauen neigen dazu, dass sie sich modisch präsentieren möchten und dabei zu sehr auftragen. Das Äusseres sollte möglichst neutral sein und nicht ablenken. Für Frauen gilt deshalb, dass Schmuck nur dezent eingesetzt werden sollte. Berufskleidung – etwa die Schürzen der Verkäuferinnen oder die Polizeiuniform – gibt einen gewissen Schutz. Zieht man abends die Berufskleidung aus, lässt man den Job und die damit verbundenen Erlebnisse zurück.

ANNA BIRKENMEIER

HINWEIS

► Corinne Staub ist Inhaberin der ONE by Corinne Staub, einer Beratungsfirma für sicheres Auftreten in Zürich. Sie leitet Seminare für Firmen und hat nationale und internationale Mandate. Zudem ist sie Mitherausgeberin des Buches «Dressguide für sie und ihn» und Autorin des Taschenbuches «Imagefaktor» und «So stimmt's». ◀