



Information Technology

Banking & Financial Services

Finance & Controlling

## Bewerbungswissen

Knigge für den Büro-Alltag:

# Wie Sie Tritte ins Business-Fettnäpfchen gekonnt umgehen

von Nadine Eberle

**Neulich in einem Restaurant: Eine Gruppe Geschäftsleute trifft sich zu einem Meeting. Der Grossteil der Personen kommt ungefähr zur selben Zeit an, begrüsst sich sogleich im Stehen und setzt sich anschliessend. Der letzte Teilnehmer erscheint mit einigen Minuten Verspätung, was ihm sogleich zum Verhängnis werden sollte:**

Die Hälfte der Anwesenden erhebt sich, um dem Neuankömmling die Hand zu schütteln, die andere Hälfte bleibt sitzen. Dies irritiert den armen Mann so sehr, dass er unschlüssig am Tischende stehen bleibt und den Sitzenden die Hand nicht reicht. Diese scheinen darüber aber nicht sonderlich erfreut zu sein, was man an den Blicken erkennt, die sie sich einander zuwerfen. Der Betroffene macht selbstverständlich Notiz von seinem Fehlverhalten, will sich schnell aus der unglücklichen Lage befreien und die übrigen Gäste begrüssen, als ihm offensichtlich bereits der nächste Fehler unterläuft. Er reicht nämlich der nächstbesten Person die Hand, ohne dabei eine bestimmte hierarchische Reihenfolge zu berücksichtigen. Darob wechseln wiederum einige der Gäste erstaunte Blicke, worauf die Nervosität und das Unbehagen des Missetäters sichtlich zunimmt, bis er endlich alle Personen begrüsst hat und anschliessend sichtbar erleichtert und erschöpft Platz nimmt. Man kann ihm ansehen, dass für ihn das Meeting bereits gelaufen war, bevor es überhaupt begonnen hat. Geschweige denn, dass er noch einen Bissen hinunterbringen würde.

In Filmen wie solchen von Mr. Bean und Konsorten verhält sich der Protagonist natürlich absichtlich entgegen jedem Verhaltensstandard und tritt genussvoll in jedes sich bietende Fettnäpfchen. Während es im Kino oder Fernseher unterhaltend ist, Personen in solchen Situationen zu beobachten und dabei Tränen zu lachen, gehört es wohl zu den schlimmsten Erlebnissen, wenn man sich im Geschäftsleben selbst in eine solche Situation manövriert. Dass man sich nicht wie Terence Hill und Bud Spencer zu Tisch verhalten sollte, welchen es immer wieder aufs neue gelingt, gegen sämtliche Tischsitten zu verstossen, versteht sich wohl von selbst. Geht es jedoch um etwas schwierigere Fragen oder möchte man sich einfach nur sicher sein, dass man sich in der jeweiligen Situation angemessen verhält, empfiehlt sich ein kleiner Ausflug in die Welt des guten Benehmens.

## Die Geschichte des Knigges

Über die Jahre hört man immer wieder neue, zum Teil auch gegensätzliche Anweisungen, wie man sich denn nun in der jeweiligen Situation korrekt verhält. Als eine der ersten aber vor allem berühmteste Sammlung von Benimmregeln gilt das von dem Juristen Adolph Freiherr Knigge 1788 verfasste Buch «Über den Umgang mit Menschen». Er beabsichtigte damit allerdings lediglich eine Auf-

klärungsschrift für Taktgefühl und Höflichkeit in zwischenmenschlichen Beziehungen und befasste sich keineswegs mit der Frage, in welchem Winkel das Rotweinglas im Verhältnis zum Weissweinglas stehen muss. Mehr über das Leben und Wirken dieses Mannes mit Interpretationen und Anwendungen des Originalwerkes finden Sie unter [www.freiherr-von-knigge.de](http://www.freiherr-von-knigge.de) oder unter [kochatelier.de](http://kochatelier.de). Im Laufe der Zeit wurde diese Regelsammlung von weiteren Personen stets erweitert, perfektioniert und stilisiert, so dass die mittlerweile unzähligen Regeln, Vorschriften und Anweisungen des Etiketteratgebers unmöglich befolgt werden können. Sollten Sie sich doch dafür interessieren, das neueste vollumfängliche Werk selbst durchzublättern, erkundigen Sie sich nach dem Buchtitel «Der Grosse Knigge 2007».

## Der Knigge für den (Büro-) Alltag

Im ursprünglichen Sinne von Herrn Knigges Ratgeber finden sich nachfolgend weniger steife Benimmregeln als grundlegende Verhaltensrichtlinien, mit denen sich unnötige Fehltritte vermeiden lassen.

### 1) Die Anrede

Besitzt der Gast einen Doppelnamen, muss dieser immer vollständig ausgesprochen werden, sofern der Angesprochene nichts anderes anbietet. Besucher mit akademischen Graden werden mit Ihrem höchsten Titel angesprochen, dabei kann das Herr oder Frau nicht weggelassen werden, also zum Beispiel «Guten Tag Herr Doktor Schiwago».

### 2) Die Begrüssung

Hat man zuvor gegessen, erhebt man (und frau) sich, um den Besucher zu empfangen. Weiss der Gast nicht, wo das Büro oder Sitzungszimmer liegt, gehen Sie voran und weisen den Weg. Sollte der Besucher zuvor noch die Toilette aufsuchen wollen, warten Sie mit einiger Distanz und nicht unmittelbar vor der Tür, um die Person weiter zu leiten.

Falls Sie sich in einem Telefongespräch befinden, das Sie nicht gleich unterbrechen können, signalisieren Sie Ihrem Gegenüber mit Gesten und Augen, sich zu setzen. Nach dem Telefonat ist eine kurze Entschuldigung angebracht.

Reichen Sie Ihren Gästen stets die Hand, achten Sie auf Blickkontakt wie auch Händedruck und stellen sich mit Vor- und Nachnamen sowie Funktion kurz vor.



Vergessen Sie den Namen Ihres Gegenübers kurz nach dem Vorstellen oder haben Sie ihn akustisch nicht verstanden, fragen Sie besser sofort nach.

Im Aufzug ist Grüßen ein absolutes Muss und auch wenn man sich im Flur begegnet, ist es bestimmt höflicher, sich kurz zu begrüßen als einander gegenseitig zu ignorieren. Begrüsst wird generell die Frau vor dem Mann, der Chef vor dem oder der Angestellten und die ältere vor der jüngeren gleichgestellten Person.

### 3) Das Bekanntmachen

Befinden sich in der Runde Personen, welche sich untereinander noch nicht kennen, wird prinzipiell der Jüngere dem Älteren vorgestellt, der Herr der Dame, der Unbedeutende dem Bedeutenden. Aus Höflichkeit werden allerdings ausländischen Gästen Inländer vorgestellt. Auch fühlt sich ein Kunde bestimmt geehrt, wenn ihm der Chef vorgestellt wird und nicht umgekehrt.

### 4) Die Visitenkarte

Eine Visitenkarte niemals ungelesen entgegennehmen: Ein kurzes Überfliegen vor dem Einstecken zeigt Interesse. Auf keinen Fall liegen lassen, dies gilt als extrem unhöflich.

### 5) Das Gespräch

Versuchen Sie deutlich, aber nicht zu laut zu sprechen, dies kann als überheblich empfunden werden. Hören Sie ihrem Gegenüber stets aufmerksam zu, schauen ihn dabei an und unterbrechen ihn nach Möglichkeit nicht. Achten Sie zudem darauf, Ihrem Gesprächspartner nicht zu nahe zu treten oder ihn unaufgefordert zu berühren: Die Intimzone eines Menschen entspricht einem Radius von ca. 50 cm, die Sie keinesfalls ohne Einverständnis betreten sollten.

### 6) Das Handy

Das Mobiltelefon ist vor Sitzungen und Konferenzen grundsätzlich auszuschalten. Falls man einen dringenden Anruf erwartet, sollte dies zu Beginn kurz kommuniziert werden: «Es kann sein, dass mein Handy klingelt. Ich gehe dann raus.» In diesem Fall das Natel auf lautlos stellen, den Vibrationsalarm benutzen und bei eingehendem Anruf den Raum verlassen.

### 7) Das Du und Sie

Beginnen Sie an einem neuen Arbeitsplatz, sollten Sie nicht am ersten Tag mit jedem auf per Du gehen. Grundsätzlich bietet der jeweils Ältere dem Jüngeren und der Ranghöhere dem Rangniedrigeren das Du an. Das gilt sowohl zwischen Männern und Frauen wie auch zwischen beiden Geschlechtern untereinander.

Falls Ihnen das Du angeboten wird, Sie allerdings lieber beim Sie bleiben möchten, bedanken Sie sich für das Angebot und erklären Sie kurz, weshalb Sie im beruflichen Alltag das «Sie» bevorzugen. Beispielsweise, dass man durch die etwas förmlichere Anrede in kritischen Situationen besser miteinander

umzugehen weiss. Sollte das Du in angetrunkenem Zustand zum Beispiel bei einer Betriebsfeier angeboten werden, wird es ausgeschlagen: Im Allgemeinen ist es nichts wert. Notfalls kann es andertags, so höflich wie möglich, rückgängig gemacht werden.

### 8) Die Kleidung

Als Businesskleidung schlechthin gilt bei Männern nach wie vor ein schwarzer, dunkelgrauer oder –blauer Anzug uni oder mit Nadelstreifen, allenfalls Ton in Ton gemustert. Tipps zur Auswahl der richtigen Krawatte und weiteren Details des perfekten Outfits finden sie im entsprechenden Goldwyn-Artikel über Krawatten. Zudem sollten Sie das Jackett nicht ablegen, bevor Ihr Gastgeber dies nicht auch getan hat. Ebenso sollte das Jackett stets geschlossen sein, wenn Sie stehen.

Bei der Dame sind zu hohe Absätze, tiefe Décolletés, kurze Miniröcke, offene Schuhe, Spaghettiträgertops, nackte Beine und aufregend gemusterte Strümpfe verpönt. Auch empfiehlt es sich, auf zu enge oder gar durchsichtige Kleidungsstücke zu verzichten sowie solche mit Gold- oder Silberlamé und Lurex nicht an wichtigen Meetings zu tragen.

### 9) Die Körperpflege

Auch das teuerste Designerkleidungsstück macht unangenehmen Körper- oder Mundgeruch nicht wett. Nehmen Sie diesbezüglich also bitte stets auf Ihre Mitmenschen Rücksicht und verschonen Sie diese ebenso vor schiefgetretenen Absätzen, strähnigen Haaren, schmutzigen Fingernägeln, einem Dreitagebart oder zu greller Schminke.

### 10) Das Rauchen

Mittlerweile ist Rauchen in vielen öffentlichen Gebäuden verboten. Sollte es dennoch erlaubt sein, gilt das nicht unbedingt auch für Zigarren. Fragen Sie zusätzlich die Anwesenden, ob der Rauch sie allenfalls stört und aschen Sie keinesfalls auf den Boden.

### 11) Die E-Mail

Aus Höflichkeit sollten Sie darauf bedacht sein, Ihre elektronische Post möglichst sofort zu beantworten. Abwesenheitsnotizen oder Weiterleitungen der E-Mails bei Abwesenheit verhindern Missverständnisse.

### 12) Der Schreibtisch

Ein ordentlicher Schreibtisch sollte als Selbstverständlichkeit betrachtet werden. Die Schubladen und Ablagen von Arbeitskolleginnen und -kollegen sind absolute Tabuzonen.

### 13) Das Restaurant

Die wichtigste Regel lautet: Niemand beginnt zu essen, bevor nicht alle am Tisch bedient worden sind. Zudem spricht man nicht mit vollem Mund, auch wenn der spontane Einfall noch so dringend kommuniziert werden möchte. Mit Ausnahme der Getränke wird allfälliger Nachschlag einem angeboten und nicht gefordert. Die Sauce darf mit Brot aufgeputzt werden.



Grundsätzlich kann man sich beim Gebrauch der Gedecke von Aussen nach Innen vorarbeiten. Falls man kleckert, sollte man sich zwar entschuldigen, aber keinesfalls aufspringen und nervös mit der Serviette herumhantieren. Achten Sie auf Ihren Alkoholkonsum: Während es für Sie vielleicht immer unterhaltender wird, müssen dies die anderen Anwesenden nicht unbedingt ebenso empfinden. Weingläser und Champagnerflöten werden grundsätzlich am Stiel gehalten, haben Sie keinen, halten Sie sie bei Empfängen in der linken Hand. So ersparen Sie Ihrem Gegenüber bei der Begrüssung eine kalte und feuchte Handfläche.

### 14) Der Vortritt

Im Fahrstuhl steigt derjenige zuerst aus, der sich am nächsten bei der Tür befindet. Im Gegensatz dazu wird bei anderen Gelegenheiten der Dame respektive höhergestellten Kolleginnen oder Kollegen der Vortritt gelassen.

Mit diesen Tipps sollten sich die grössten Faux-pas hierzulande vermeiden lassen. Falls sich Ihnen noch eine Frage zu einer konkreten Situation stellt, lassen Sie sich diese doch auf der Website [www.benimm-box.ch](http://www.benimm-box.ch) beantworten oder finden Sie weitere Hilfestellungen beispielsweise zum Umgang mit handi-capierten Menschen, Trinkgeldfragen und weiteren möglichen Fettnäpfchen unter [knigge.de](http://knigge.de).

### Der Knigge im Ausland

Begeben Sie sich allerdings in ein anderes Land oder empfangen Gäste aus dem Ausland, ist es ratsam, sich zuvor mit den dortigen Gepflogenheiten bekannt zu machen, auch wenn Ihnen als Besucher vieles verziehen wird. In Frankreich beispielsweise wird schweigendes Nachdenken als Ablehnung verstanden und Lächeln nicht als Freundlichkeit sondern als Auslachen interpretiert. Mehr oder weniger ernstzunehmende Tipps zu verschiedenen Ländern und Ihre Sitten finden Sie auf: [www.daneben.at](http://www.daneben.at) und einen Test zu Ihrem Wissen unter: [www.knigge.de](http://www.knigge.de).

### Wenn es doch passiert

Sollte Ihnen dennoch ein Fehler unterlaufen und Sie gegen einen Verhaltensstandard verstossen, gilt es ebenso als anständig, den Missetäter, wenn überhaupt, nicht allzu harsch auf sein unangebrachtes Benehmen aufmerksam zu machen. Insofern ist es vielleicht sogar von Vorteil, sich die entsprechenden Richtlinien nicht zu merken: Denn, wenn man diese nicht kennt, bemerkt man auch nicht, wenn man ihnen zuwider handelt. Und das Realisieren von Fehlverhalten inklusive Schamgefühl ist schliesslich oftmals das Schlimmste an so

einer Situation. Durch diese Reaktion erst unterscheiden wir uns von Mr. Bean und seinesgleichen: Ihnen ist die Peinlichkeit der Situation nicht bewusst, folglich schämen sie sich nicht und machen dadurch erst das Gegenüber auf den eigenen Fehler aufmerksam. Ansonsten bleibt Ihnen immer noch die Flucht nach vorn und Sie folgen dem Beispiel des Schriftstellers Jean Cocteau, der beim Dinieren mit dem französischen Staatspräsidenten kleckerte. Er fügte dem Fleck mit der Begründung: «Sieht einfach hübscher aus auf dem Weiss!» noch einen Klecks Tomatensauce hinzu.

Mit den obigen Richtlinien befinden Sie sich allerdings bestimmt auf der richtigen Seite. So bleibt mir nur noch zu hoffen, dass es sich bei der zu Beginn des Artikels geschilderten Situation nicht um Sie in der Rolle des Regelbrechers gehandelt hat...und falls doch, möchte ich Sie nur wissen lassen: Sie ist frei erfunden.



Autorin:  
**Nadine Eberle**  
cand.lic.phil., Associate, Goldwyn Partners Group AG

Weiteres nützliches Karriere-Know-how finden Sie unter:  
[www.goldwynreports.com](http://www.goldwynreports.com)

### Kontakt

Goldwyn Partners Group AG  
Ruessenstr. 18 CH-6340 Baar

Tel: +41 41 769 36 00  
Fax: +41 41 769 36 09  
[frontdesk@goldwynpartners.com](mailto:frontdesk@goldwynpartners.com)

[www.goldwynpartners.com](http://www.goldwynpartners.com)  
[www.goldwyncareers.com](http://www.goldwyncareers.com)  
[www.goldwynreports.com](http://www.goldwynreports.com)  
[www.goldwyntalents.com](http://www.goldwyntalents.com)