

BUSINESS-ETIKETTE

Was gilt als korrekt?

Fachliche Qualifikationen reichen für den Erfolg im Berufsleben nicht aus. Auch ein seriöses Auftreten, eine angemessene Kommunikation und eine stilsichere Garderobe sind wichtig.

Welche Umgangsformen als korrekt und zeitgemäß gelten, ist vielfach umstritten. Das liege unter anderem auch daran, dass Eltern bei der Erziehung über diese Frage oft unsicher seien, so die Wendelsteiner Trainerin Ulrike von Rohr, die zertifizierte Coach für das Thema Business-Knigge ist. Sie warnt aber vor allzu großer Strenge: Es gehe weniger darum, „goldene Regeln“ zu vermitteln, vielmehr sollte der Blick darauf gelenkt werden, wie man wertschätzend und respektvoll mit seinem Gegenüber umgeht. Diese Eigenschaften seien gerade in Zeiten der fortschreitenden Globalisierung gefragt, so die Trainerin, die einen Schwerpunkt auf interkulturelle Kommunikation legt.

Jugendliche, die kurz vor dem Berufseinstieg stehen, sind nach ihrer Erfahrung dankbar, wenn sie bei solchen Fragen eine Orientierung bekommen. Sie interessieren sich beispielsweise dafür, wie Vorstellungsgespräche ablaufen und wie man gegenüber dem potenziellen Arbeitgeber korrekt und sicher auftritt. Einigen ihrer Seminarteilnehmer sei nicht bewusst gewesen, wie entscheidend bestimmte Verhaltensregeln im Geschäftsleben für den beruflichen Erfolg sind. Diese Unsicherheit sei selbst bei vermeintlichen Selbstverständlichkeiten zu beobachten, z.B. tadellose Kleidung, Aufstehen zur Begrüßung, Augenkontakt suchen und sicherer Händedruck.

Es gilt, den richtigen Mittelweg zwischen Natürlichkeit und angespanntem Auftreten zu finden. „Denn der Business-Knigge ist kein Dogma“, mahnt auch die Ansbacher Trainerin Barbara Danowski, die zertifizierte

Knigge-Trainerin nach der Knigge-Akademie und Trainerin für Business-Etikette ist. Sie bestätigt die Auffassung ihrer Kollegin: Grundregeln etwa bei Tisch und bei einer Begrüßung seien selbstverständlich zu beachten, vor allem aber gehe es um Werte wie Anerkennung, Respekt und Wertschätzung. Sie hat deshalb wenig Verständnis für Personalverantwortliche, die bereits über die Zukunft

im Jahr 1788 erschien, bietet eine intelligente Sammlung von Regeln über den Umgang mit Menschen. Regeln für das korrekte Führen des Bestecks, Begrüßungsrituale oder Bekleidungsanweisungen sucht man darin allerdings vergeblich. Daraus leitet Danowski folgende Prämisse ab: Nur wenn man höflich zu sich selbst ist, kann man anderen auch Höflichkeit entgegen bringen. Entsprechend stehe

Knigge in erster Linie für eine Persönlichkeitsentwicklung: „Authentizität lässt sich nicht antrainieren.“

Gleichwohl helfe Business-Etikette in einer globalisierten Welt, den richtigen Umgangston zu treffen, erklärt Friederike von der Marwitz, Inhaberin der Marwitz-Akademie in Schwaig-Behringersdorf. Sie setzt Schwerpunkte u.a. auf die internationale Business-Etikette. Auf Messen hat sie beispielsweise beobachtet, dass der Respekt vor den Kunden zu wünschen übrig lasse, wenn man

nur den Vertriebs Erfolg im Visier habe.

Beim Kontakt mit ausländischen Geschäftspartnern ist die Unsicherheit naturgemäß darüber noch größer, was als angemessen zu betrachten ist. Ein Beispiel: In Deutschland sollten junge Frauen nicht mit einem „weichen und schwammigen“, sondern mit einem kräftigen Händedruck begrüßen. Zudem sollten sie dem Gegenüber direkt ins Auge blicken, dies sei allerdings in der Türkei oder anderen moslemischen Ländern ein Tabu. Weltweit gelte aber z.B. die Regel: Der Rangniedere stellt sich zuerst vor, der Ranghöhere reicht die Hand. Ein Messekontakt oder ein internationales Meeting beginnt mit einem Smalltalk. „Niemals gleich



Foto: iStockphoto.com

eines Bewerbers entscheiden, wenn er zur Tür hereinkommt – noch bevor er das erste Wort gesagt hat. „Das ist zu hart“, findet Danowski, zwar zähle der erste Eindruck, aber man sollte die innere Schublade noch einen weiteren Moment offen lassen.

Die Regeln sind für Danowski, die auch Vorstandsmitglied der Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen ist, nur der Rahmen. Knigge ist heute zwar umgangssprachlich das Synonym für gutes Benehmen oder Manieren, er hat aber nichts mit steifer und verstaubter höfischer Etikette zu tun. Der Aufklärer Freiherr Knigge, der durch die Ideale der Aufklärung geprägt war und dessen Buch „Über den Umgang mit Menschen“

PLAN:D^{AG}

Akten raus, Grün rein

So lässt sich der sichtbare Effekt einer Digitalisierung von Personalakten knapp zusammenfassen.

PLAN:D bietet Ihnen moderne Software-Lösungen für die Bereiche Personalakte und Bewerbermanagement.

PLAN:D AG | Bartholomäusstraße 26 F | D-90489 Nürnberg | Fon: 0911 5209929-0 | info@pland.ag | www.pland.ag



Wir beraten Sie persönlich auf der Personal Süd in Stuttgart, 23.-24. April 2013 (Stand D11, Halle 6)

zur Sache kommen“, rät von der Marwitz, die speziell für Frauen den Ratgeber „Lady in Business – Spielregeln in einer globalisierten Welt“ geschrieben hat. Sie kennt die Kritik aus dem Ausland, dass es den Deutschen hauptsächlich um Schnelligkeit und Effizienz gehe.

Trotz aller Unsicherheit halten die Unternehmen den Weiterbildungsbedarf in diesem Bereich für nicht allzu dringend, konstatiert Doris Eckstein von der Nürnberger Grundig Akademie. Während andere Angebote rund um das Thema Kommunikation gut nachgefragt würden, laufe das Seminarthema Etikette bundesweit eher schleppend. Doch die Teilnehmer eines Etikette-Seminars, das mit einem Menü im Sternelokal endet, seien danach stets froh über die gewonnenen Erkenntnisse. Die Erlanger Agentur Lunega Intercultural Event Management bietet ihr Seminar „Mehrwert mit Business Knigge“ mittlerweile nur noch auf direkte Anfrage von Unternehmen an. Man vermeide in den Betrieben die Seminarkosten, bis ein akuter Bedarf vorliege, so die Einschätzung von Lunega-Inhaberin Karin Jellen. Es melden sich bei ihr aber auch Teilnehmer, die das Seminar privat bezahlen, um sich persönlich weiterzubilden.

Wer sich im direkten Kontakt mit Geschäftspartner höflich verhält, vergisst manchmal die Benimmregeln, wenn es um die schnelle Kommunikation per E-Mail geht, so Ulrike von Rohr. Sie plädiert in der digitalen Welt für mehr Sorgfalt beim Schreiben von Mails, Kommentaren in Blogs oder Statements via Facebook, Twitter & Co. Der Leser könne den Verfasser nur über das geschriebene Wort wahrnehmen und „zwischen den Zeilen“ lesen. Es fehlen Informationen, wie sie im persönlichen Gespräch durch Körperhaltung, Gestik oder Betonung vermittelt werden. Dieses Manko sollte durch eine höfliche und korrekte Schreibkultur ausgeglichen werden. Sensible und zwischenmenschliche Themen gehörten besser in ein persönliches Gespräch und nicht in die sozialen Netzwerke im Internet, die für jeden lesbar sind.

Bekleidung

Bleibt noch die Frage der angemessenen Bekleidung (sogenannter Dresscode). Friederike von der Marwitz ist überzeugt, dass man sicherer auftritt, wenn man die Regeln einer korrekten Bekleidung beachtet. Jedoch hat

sich auf diesem Feld in den letzten Jahren viel geändert, das Thema wird in den Betrieben meist lockerer gesehen. Selbst bei den Banken, die in aller Regel Bekleidungs Vorschriften haben, gibt es teilweise den „Casual Friday“, an dem die Mitarbeiter ohne Krawatte ins Büro kommen können.

Unterschiedlich wird auch die Kleiderordnung bei hochsommerlichen Temperaturen gehandhabt, manches bürgert sich ein, manches wird von oben angeordnet. Vor diesem Hintergrund startete Thomas Geißdörfer, Vorstand der Raiffeisen Spar+Kreditbank eG mit Sitz in Lauf a.d. Pegnitz, im vergangenen Sommer eine Kundenumfrage unter dem Motto „Banker im Sommer-Dress“. Bei der gleichnamigen Aktion konnten die Banker während der Sommerferien auf Sakko und Krawatte verzichten und stattdessen im modischen Kurzarm-Hemd erscheinen. „Unsere Kunden und Mitarbeiter fanden den Sommer-Dress gleichermaßen gut“, bilanzierte Geißdörfer. Die Mitarbeiter im „Sommer-Dress“ wurden von allen Befragten als ebenso seriös und vertrauenswürdig eingeschätzt wie deren klassisch gekleidete Kollegen. Deshalb soll die Aktion in diesem Sommer im Juni wieder starten. tt. ■

ANZEIGE

BERG feiert 25-jähriges Jubiläum

Neuer Name unterstreicht Kernkompetenz

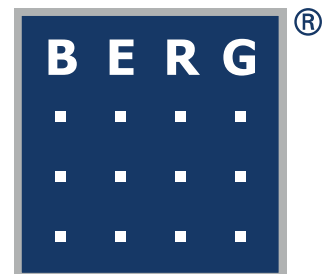
Permanent im Wandel bleiben, niemals an Stillstand denken, das ist seit nunmehr 25 Jahren sowohl Antrieb als auch Fokus von BERG. Gegründet im Jahr 1987 als BERG Zeitarbeit GmbH hat sich der Personaldienstleister auf den kaufmännischen und IT-Bereich spezialisiert. Um seine Kernkompetenz, das Personalmanagement, künftig noch stärker nach außen zu tragen, ändert BERG ab 1. Februar 2013 seinen Namen. Künftig wird das Unterneh-



Blicken positiv in die Zukunft: BERG-Geschäftsführerin Yvonne Deschner und Geschäftsführer Thomas Bestle.

men für Kunden wie auch für Mitarbeiter unter BERG Personalmanagement GmbH da sein. „Bei uns stehen das Rekrutieren und die Personalberatung, auch in Bezug auf die Direktvermittlung, im Fokus“, meint Thomas Bestle, Geschäftsführer der BERG Personalmanagement GmbH und erklärt weiter: „Unser Claim heißt nicht umsonst ‚Wir verbinden Menschen und Unternehmen‘. Genau das ist es, was unsere tägliche Arbeit ausmacht: den richtigen Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zu platzieren.“

Dass bei BERG der Mensch nicht nur im Tagesgeschäft im Mittelpunkt steht, bewiesen das Team und die Geschäftsführung beim gemeinsam mit der Lebenshilfe für Menschen mit Behinderungen Nürnberg e.V. gestalteten „Social Day“ den BERG statt einer großen Jubiläumsfeier mit Kunden und Geschäftspartnern gestaltete: Für die Schüler mit Behinderung gab es Tipps und Tricks für den richtigen Umgang mit sozialen Netzwerken wie beispielsweise Facebook an den gespendeten PCs.



**Aus BERG Zeitarbeit wird
ab 1. Februar 2013
BERG Personalmanagement**

25 Jahre BERG

**Wir verbinden Menschen
und Unternehmen**

BERG Personalmanagement GmbH
Äußere Sulzbacher Straße 16
90489 Nürnberg ■ Tel: 09 11/35038-0
Fax: 09 11/35038-99
www.berg-personal.de