

Profil mit Stil

Mit guten Umgangsformen punkten



Was macht Sie zum Geschäftspartner des Vertrauens? Was ist der erste Eindruck, den Ihr Gegenüber mit all seinen fünf Sinnen wahrnimmt? Was spürt und fühlt ein Kunde, wenn er Ihre Geschäftsräume betritt?

Bei der Suche nach den richtigen Antworten, erlauben Sie mir bitte die Fragen einfach einmal andersherum zu stellen. Nicht wie Sie auf andere

Menschen wirken soll im Mittelpunkt stehen, sondern wie andere Menschen auf Sie selbst wirken. Denn es ist wichtig zu wissen, nach welchen Mustern und Regeln Sie Menschen und ihre Umgebung wahrnehmen, was Ihre guten und schlechten Gefühle bei einer Begegnung auslöst. Es ist also die Magie des ersten Eindrucks, bei dem Ihrem Gehirn im Bruchteil einer Sekunde ein erstes Erkennen und Bewerten gelingt, und Sie zu einer Entscheidung führt: nämlich den anderen sympathisch oder unsympathisch, interessant oder uninteressant zu finden. Nur Menschen, die Sie emotional stark beeindruckten, positiv wie auch negativ, bleiben Ihnen im Gedächtnis. Alle anderen sortiert unser limbisches System als unbedeutend aus. Bei der Beurteilung eines anderen Menschen lassen wir uns in erheblichem Maße von dessen Attraktivität, also von seinem Äußeren beeinflussen. Was also schätzen Sie an Ihrem Freund und Kollegen, an Ihrer Beraterin bei der Bank? Was macht eine Pizzeria zu Ihrem Lieblingsitaliener?

Ihr Freund und Kollege ist immer passend gekleidet. Seine Freude an guter Kleidung zeigt Ihnen seine Freude am Leben und macht ihn somit zum Vorbild, denn uns alle begleiten Mode und Accessoires an jedem Tag. Hosen- und Ärmellänge seiner Anzüge sind richtig, passend sein langärmliges Hemd und die geschmackvolle Seidenkrawatte. Sein Sakko ist stets geschlossen, sobald er aufsteht. An heißen Tagen mit wenig Kundenkontakt zieht er auch schon einmal eine leichte helle Hose und ein Polohemd an. Er legt Wert auf sein tadelloses Äußeres, ist stets rasiert und gut frisiert. Sie schätzen seine Höflichkeit und zuvorkommende Art, Respekt und Wertschätzung den Mitarbeitern und Kunden gegenüber, seine fachliche Kompetenz. Und als Freund seine Kameradschaft und Loyalität, seinen Humor und seine positive Ausstrah-

lung. Sie besuchen ihn gerne in seinen Büroräumen, die hell, freundlich und ordentlich sind. Die Mitarbeiter begrüßen Sie stets mit Ihrem Namen, was Sie als sehr angenehm empfinden. Beim Termin mit Ihrer Bankberaterin schätzen Sie vor allem das sachliche, konstruktive Gespräch, in dem Sie durch die Ihnen zugewandte Körperhaltung, durch Gestik und Mimik, sowie aktives Zuhören ein echtes Interesse an Ihrem Anliegen spüren.

Und was ist es, das Sie immer wieder gerne zu Ihrem Lieblingsitaliener führt? Dort gefällt Ihnen die ausgesprochen nette Atmosphäre. Es sind die Farben, die Ausstattung, die köstlichen Speisen, das gute Management und auch das Publikum, das Ihnen behagt und ersichtlich Wert auf Stil und gute Umgangsformen legt. Es ist rundum ein Gefühl des Wohlbefindens, das Ihnen als Gast vermittelt wird und Sie immer wieder kommen lässt.

Verehrter Leser, gute Manieren und guter Stil sind in erster Linie Herzensache. Sie finden ihren Weg immer aus dem Inneren eines Menschen, zeigen dessen Persönlichkeit, den Respekt und die Wertschätzung sich und anderen gegenüber. Bedenken Sie dabei stets: Die Form verstärkt den Inhalt – zeigen Sie Profil mit Stil und steuern Sie Ihren Erfolg.

■ Barbara Danowski, Trainerin für Business-Etikette

