

# Gutes Benehmen als Wettbewerbsvorteil

Ein gepflegter Auftritt und gutes Benehmen helfen, den Geschäftserfolg leichter zu erreichen. Nur wer die Etikette genau kennt, ist davor gefeit, ins Fettnäpfchen zu treten.

VON MONIKA SEEGER

**U**mfassende Fachkenntnisse sind für den Erfolg im Beruf unerlässlich. Mindestens ebenso grosses Gewicht geniessen jedoch soziale Kompetenzen wie Team- und Kommunikationsfähigkeit sowie der sichere Einsatz passender Umgangsformen. Gerade in Zeiten, in denen der Kunde unter mehreren Anbietern und Dienstleistern wählen oder da sich ein Arbeitgeber unter Dutzenden von qualifizierten Bewerbern entscheiden kann, macht stilsicheres Auftreten den kleinen, aber entscheidenden Unterschied aus. Ob im Verkauf, im Servicebereich, im Vorstellungsgespräch, im Umgang mit Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen: Wer die modernen Umgangsformen beherrscht, ist beruflich und privat im Vorteil.

## Gewandt und sicher auftreten im Job

Ein Account Manager eines IT-Dienstleisters erhielt bei der Abschlussbesprechung eines Projektes von seinem Kunden negative Kritik. Die Beschwerde galt nicht direkt ihm selber, sondern dem Servicetechniker, der für das Projekt zuständig war. Der Kunde beklagte sich darüber, dass das Auftreten und die Erscheinung dieses Mannes äusserst unangenehm aufgefallen seien. Seine schlechten Manieren und der unfreundliche Ton, die dieser Service-

techniker seinen Mitarbeitenden gegenüber an den Tag gelegt hatte, wurden als unangemessen taxiert. Zukünftig wollte der Kunde diesen Techniker nicht mehr in seiner Firma sehen. Dieser Vorfall – und dabei handelt es sich nicht um einen Einzelfall – zeigt, dass es bei weitem nicht reicht, wenn Mitarbeiter fachlich qualifiziert sind. Vielmehr sollte man ihre Souveränität auch spüren. Hierbei spielen Auftritt, Outfit und gepflegte Umgangsformen eine entscheidende Rolle.

## Sympathische Erscheinung

Im Wettbewerb kann man sich nicht mehr alleine durch gute Produkte und Dienstleistungen von der Konkurrenz abgrenzen. Diese sind austauschbar, und tiefes Fachwissen wird heute ohnehin vorausgesetzt. Daher entscheidet immer mehr die persönliche Beziehung zum Kunden, ob es zu einem Geschäftsabschluss kommt oder nicht. Mit hoher Sozialkompetenz ausgestattete, sympathisch und authentisch wirkende Mitarbeiter sind daher ein entscheidender Marktvorteil. Die Mitarbeitenden pflegen den direkten Kontakt zum Kunden und verkörpern das Image des Unternehmens. Je freundlicher die Mitarbeiter und das Unternehmen wahrgenommen werden, desto mehr wird der Kunde Produkte und Dienstleistungen weiterhin hier beziehen.

## Vom Scheitel bis zur Sohle

Menschen taxieren ihr Gegenüber vom Scheitel bis zur Sohle. Angefangen beim Kopf: Dort werden die Frisur, die Rasur, der Blick und die Mimik bewertet. Und bei weniger Distanz spielt auch der Atem eine wichtige Rolle. Bei der Kleidung hält das Auge Zustand, Passform, Farbe und Stil fest. Körpersprache und -distanz, Gerüche von Parfum und Rasierwasser sowie auch der Körpergeruch tragen weiter zum Bild bei. Der Blick des Betrachters endet am Schluss bei den Schuhen, bei den Socken und am Hosensaum. Hat man bis hierher be-

### IN KÜRZE

- Gute Produkte und Dienste bieten heute viele Firmen, und Fachwissen wird vorausgesetzt.
- Häufig entscheiden daher Sympathie oder Antipathie über Erfolg oder Misserfolg. Dabei zählt der erste Eindruck.
- Wer Kundenkontakt hat, muss daher die Regeln in Sachen Stil und Etikette kennen.

standen, hat man schon mehr als die Hälfte gewonnen. Denn der erste Eindruck beruht zu 55 Prozent auf nonverbalen Signalen, zu 38 Prozent auf der Stimme und nur zu 7 Prozent auf dem Sprechinhalt. Also tut man gut daran, das Äussere zu pflegen und auf gute Umgangsformen zu achten.

### Begrüssung mit Stil

Bei der Begrüssung unterscheidet man zwischen dem verbalen Gruss und der Begrüssung mit Händedruck. Der verbale Gruss findet ohne Händedruck statt, etwa beim Vorbeigehen oder beim Betreten eines Raumes. Man nickt dabei leicht mit dem Kopf und sagt freundlich Grüezi, wünscht einen guten Tag oder einen guten Morgen. Wenn man mit dem Auto unterwegs ist, ist ein Winken angebracht, und wenn man im Restaurant einem Bekannten begegnet, grüsst man ohne Worte durch ein Kopfnicken, denn man will die andere Person beim Essen ja nicht stören. Beim Gruss gilt immer die Regel: Derjenige, der die andere Person zuerst erkennt, grüsst zuerst. Ein Gruss wird immer erwidert.

Bei der Begrüssung mit Händedruck gibt es einige Regeln zu beachten. Als Erstes unterscheidet man zwischen der Begegnung im Geschäftsleben und im privaten Umfeld. Im Geschäft geht die Reihenfolge bei der Begrüssung primär nach der Hierarchie. Sie begrüssen die ranghöhere Person immer zuerst, also den Kunden vor dem Vorgesetzten, Vorgesetzte vor Mitarbeitern, Bekannte vor Unbekannten und Gäste vor Kollegen.

Wenn man im Geschäftsalltag die ranghöhere oder zu ehrende Person mit Händedruck begrüssen möchten, so gibt diese das Zeichen dazu. Denn es gibt Personen, die nicht jedem die Hand geben möchten. Das ist zu respektieren. Also geht man nicht mit ausgestreckter offener Hand auf den Chef oder Kunden zu, sondern wartet ab, bis er einem zuerst die Hand entgegenstreckt. Dabei ist auf eine gute Körperdistanz zu achten. Ideal ist die Länge des ausgestreckten Unterarms. Ein zu grosser Abstand mit einem langen ausgestreckten Arm ist zu vermeiden, denn damit signalisiert man, dass man mit der Person auf Distanz bleiben möchte. Hingegen ist ein zu kurzer Abstand, womöglich noch ergänzt mit einer Handberührung auf der Schulter oder ein Schulterklopfen, hierzulande ebenfalls nicht angebracht. Südländer mögen sich gerne umarmen und küssen, in der Deutschschweiz ist es hingegen nicht üblich und auch nicht erwünscht. Für den richtigen Händedruck reichen ein paar Sekunden aus. Nicht zu fest, aber auch nicht zu lasch. Es gibt Situationen, in denen ein Händedruck nicht angebracht ist, dafür ein freund-

liches Kopfnicken. So zum Beispiel bei verspätetem Eintreffen an einem Meeting, wenn die anderen Teilnehmer schon sitzen, oder bei einer spontanen Begegnung mit einer ranghöheren Person in Begleitung etwa in einem Restaurant. In diesem Fall grüsst man nur mit den Augen durch Blickkontakt und geht später erst bei eindeutigem Signal an den Tisch.

### Richtig bekanntmachen

Wie man in einer vielfältig zusammengesetzten Runde die Teilnehmer korrekt miteinander bekannt macht, zeigt folgendes Beispiel: Jemand unterhält sich an einem Networking Event mit einem potentiellen und einem langjährigen Kunden, als auf einmal sein Chef vor ihm steht und sich zur Runde dazugesellt. Obwohl der langjährige Kunde schon seit vielen Jahren mit der Firma zusammenarbeitet, hat er den CEO noch nie persönlich kennengelernt. Und auch dem potentiellen Kunden möchte man den Chef vorstellen. Doch wie geht man dabei richtig vor?

Zuerst dürfen die beiden Herren erfahren, wer der CEO ist. Denn der Kunde ist die wichtigste Person und darf deshalb zuerst wissen, mit wem er es zu tun hat.

Aus Rücksicht darauf, dass man den potentiellen Kunden gewinnen möchte, macht man diesem die Ehre und stellt ihm den CEO zuerst vor. Danach folgt die Vorstellung des treuen Kunden. Da der langjährige Kunde von grosser Bedeutung ist, ist es wichtig, dass man ihm beim Vorstellungsakt für sein Verständnis und Taktgefühl dankt.

In der Praxis sieht das dann so aus: «Meine Herren darf ich vorstellen: Das ist mein Chef, der CEO der IT-Dienstleistungs AG, Herr Meister.» Somit wissen die beiden Kunden, wer die neue Person in der Runde ist.

«Herr Meister, darf ich vorstellen? Das ist Herr Bauer, er ist von der Firma ABC in Basel. Wie sie wissen, sind wir als neuer IT-Servicepartner der Firma ABC im Gespräch.» – «Und hier möchte ich Ihnen Herr Müller vorstellen. Er ist der IT-Leiter der Firma Königmann AG, die wir schon seit vielen Jahren als IT-Dienstleister betreuen dürfen.»

Zudem ist es empfehlenswert, Zusatzinformationen zu geben, die den neuen Bekannten den Einstieg ins Gespräch erleichtern: «Herr Müller ist auch aus Zürich und hat ebenfalls wie Sie, seinen Informatik-Master an der ETH Zürich gemacht.»

### Über das Duzen und Siezen

In der IT-Branche ist es schon fast üblich, dass man sich untereinander per Du begegnet. Trotzdem sollte man beim Kundenkontakt Höflichkeit wahren und die Regeln über das

Duzen und Siezen kennen, denn das Duzen wird bei verschiedenen Firmen unterschiedlich gehandhabt und hängt von Branche, Firmenkultur, Beruf und Position ab. Als Dienstleister duzt man den Kunden und seine Mitarbeiter nicht. Es sei denn, der Kunde oder seine Angestellten bieten dem Dienstleister das Du an. Auf jeden Fall wäre es ein grosser Fauxpas, wenn man als Dienstleister dem Kunden und seinen Mitarbeitenden das Du anbietet. Jemanden zu duzen, bedeutet, dass man sich für diesen Menschen einsetzt, ihn respektiert und anerkennt.

### Der Umgang mit Titeln

Ein Titel wie zum Beispiel ein Dokortitel darf nur weggelassen werden, wenn der Betreffende dies so wünscht oder gestattet. Der Professorentitel beinhaltet meist den Dokortitel, somit muss dieser nicht erwähnt werden. Es reicht also zu sagen, «Guten Tag Herr Professor Meier». Bei der Anschrift und im schriftlichen Verkehr müssen derweil immer alle Titel erwähnt werden: Sehr geehrter Herr Professor Dr. Meier.

### Imagefaktoren sind Siegerfaktoren

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Der erste Eindruck entscheidet über Sympathie oder Antipathie und über Erfolg oder Misserfolg. Ob beim Kundenkontakt, im Umgang mit Geschäftspartnern, Vorgesetzten oder Kollegen: Mit einem sicheren Auftritt, einem guten Stil und gepflegten Umgangsformen ist man immer im Vorteil.

#### DIE AUTORIN



Monika Seeger ist dipl. Imageberaterin, selbständiger Coach, Seminarleiterin und Inhaberin der Imagenow GmbH. Sie hat

langjährige Erfahrung im Verkauf und Marketing in der IT-Industrie sowie im Personal Management. Sie weiss, wovon sie spricht, wenn es um Auftrittskompetenz geht und leitet ihre Seminare sehr praxis- und erfolgsorientiert. Als Expertin für moderne Umgangsformen begleitet sie Unternehmen und Privatpersonen bei der Definition ihres persönlichen Stils sowie Image und zeigt auf, wie ein stilsicherer Auftritt, sowohl im Alltag als auch in der modernen Arbeitswelt, spielend gelingt. [www.imagenow.ch](http://www.imagenow.ch)