

Ratgeber

"Business Etikette"

Institut für Rhetorik und Kommunikation | Institute of Rhetoric and Communication | www.rhetorik-online.de

Das Business-Spiel-
wer die Regeln beherrscht
wird gewinnen!



Ratgeber Business Etikette

**Das Business-Spiel-
wer die Regeln beherrscht
wird gewinnen!**



**Holen Sie sich
wertvolle Tipps
und zuverlässige Hilfe.**

**Durch den richtigen Start
erfolgreich zum Ziel.**

Günter Zienterra

printed in Germany
Copyright 2005 by
Institut für Rhetorik und Kommunikation
Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung, sind vorbehalten.

Viele Menschen versuchen,
den zweiten Schritt vor dem ersten zu machen,
und wundern sich dann,
wenn sie stolpern.

Beginnen Sie mit dem ersten Schritt.
Je besser Sie sich
die entsprechenden Zusammenhänge
klar machen,
um so leichter haben Sie es später.

Wenn Sie einen Baum pflanzen wollen,
dann suchen Sie sich vermutlich nicht gerade
ein Stück Boden aus,
der besonders hart und steinig ist.
Wenn Sie vom Team, aber auch vom Chef
persönlich und fachlich akzeptiert werden möchten,
dann müssen Sie ebenfalls herausfinden, wo diese
für Sie zugänglich sind und Sie am leichtesten
Zugang finden.

Jedes gelungene Gespräch
und jeder positive Auftritt
bringt Sie ein Stück weiter.

Es gehört also zum ABC,
dass Sie sich zunächst intensiv und
mit den psychologischen Grundlagen
der Kommunikation beschäftigen.

Die Methoden,
die wir Ihnen in diesem Ratgeber vorstellen werden,
sind erprobt und wirksam.
Sie führen bei entsprechender Übung mit Sicherheit zum Erfolg.

Sie ziehen den größten Gewinn aus diesem Ratgeber,
wenn Sie ihn nicht nur durchlesen,
sondern die Denkanstöße in der Praxis ausprobieren.

Gerade wenn wir neu in einem Unternehmen sind, beschäftigen uns viele Fragen bezüglich der Gepflogenheiten.

Wie privat darf ich meinen Arbeitsplatz, mein Office gestalten?

Muss ich alle eMails beantworten?

Sind persönliche Gespräche erlaubt?

Wenn Sie im Beruf Stilsicherheit beweisen,

zeigen Sie soziale Kompetenz.

Und Empathie ist für Ihre Karriere

so entscheidend wie nie.

Bei einem Würfelspiel sind die Regeln einfach:

Wer die höchste Zahl würfelt,

kommt am schnellsten vorwärts und gewinnt.

Im geschäftlichen Alltag sind die Spielregeln

leider schwierig zu durchschauen.

Vordergründig mag sich die Etikette zwar

gelockert haben:

In Teams duzt man sich

ab dem ersten Arbeitstag

und dem Chef kann man durchaus auch in der Teeküche

über den Weg laufen.

Dafür gibt es viele ungeschriebene Gesetze,

die wir beachten sollten,

wenn wir beruflich weiterkommen wollen.

Denn gutes Benehmen wird heute

mit sozialer Kompetenz gleichgesetzt,

und die bekommt immer mehr Bedeutung.

Gabriele und Günter Zienterra stellen in diesem Ratgeber 30 Situationen und Fragen zusammen, die in ihrer langjährigen Trainingsarbeit mit Fach- und Führungskräften der Wirtschaft Situationen immer wieder eine Rolle spielen.

Outfit – alles passend, was passt?

1. Gibt es in Sachen Kleidung heute überhaupt noch allgemeine Regeln?

Generell gilt: Kleider tragen das Image Ihrer Firma nach außen. Wenn Sie für ein junges, flippiges Unternehmen arbeiten, ist ein altmodisches Kostüm für die Frau genau wie der graue Anzug mit der dezenten Krawatte für den Herrn kein Zeichen von hoher Empathie, sondern einfach unpassend.

Und wer bei einer Finanzdienstleistungsgesellschaft oder z.B. bei der Bank oder der Assekuranz arbeitet, kommt als Frau nicht ohne Hosenanzüge oder klassische Blusen aus.

Als Mann machen Sie in diesen Branchen keinen Fehler, wenn Sie Ihr „out-fit“ klassisch seriös und etwas konservativ gestalten.

Im Alltag passen Sie sich am besten Ihrer Umgebung an.

Wenn alle Kolleginnen Stilettos und eventl. Miniröcke tragen, oder die Kollegen Jeans und Freizeitshorts tragen, dürfen Sie das auch.

Bei Kundenterminen, Geschäftsbesprechungen und Verhandlungen, kommt es darauf an, seriös zu wirken.

Bei geschäftlichen Anlässen sollten Sie deshalb nicht im lässigen Freizeitlook erscheinen.

2. Gibt es Unterschiede bei der Kleiderordnung von Mitarbeitern und Chefs?

Bei aller Liebe zu edlen Labels:

Sie unterstreichen Ihre fachlichen und menschlichen Qualitäten nicht, indem Sie teurer gekleidet sind als Ihr Chef.

„Mahlzeit“ – da muss es doch noch was anderes geben...

3. Im Büro läuft man sich mehrmals am Tag über den Weg. Muss ich Kollegen jedes Mal grüssen, wenn ich sie treffe?

Nein. Gegrüßt wird nur bei der ersten Begegnung am Tag.

Trifft man sich sehr häufig,
ist es nett, einen Scherz zu machen.
(z.B. „Wir kommen wohl heute gar nicht voneinander los.“)
(oder z.B. „Beim nächsten Mal, wenn wir uns heute wieder
treffen, geben Sie einen aus, denn es ist das siebte Treffen.“)

Humor ist eine wichtige Eigenschaft im Umgang mit anderen,
achten Sie aber darauf,
dass witzige Äußerungen nicht abwertend klingen.
Geht man gerade gemeinsam
zur Kaffeeküche oder zum Aufzug,
plaudert man am besten über Nahe liegendes, etwa den
neuen Tee, den man sich gleich kochen wird.
Wichtig:
In der Küche oder im Aufzug nicht einfach schweigen,
das wirkt stoffelig.

4. Wann gibt man sich die Hand?

Ein Muss ist das Händeschütteln, wenn jemand vorgestellt wird.
Im Alltag ist es sonst nur bei Vier-Augen-Gesprächen üblich.
Bei Treffen mit Vorgesetzten gibt immer der Ranghöhere dem
Rangniederen die Hand. Dem Chef die Hand hinzustrecken ist
ein Fauxpas.

5. Was ist beim Smalltalk erlaubt?

Kulturereignisse, Sport oder andere Hobbys sind unverfängliche Themen.
Eigene Psychokrisen oder Gesundheitsprobleme sind grundsätzlich heikel.
Klatsch ist ebenfalls ungeeignet. Die grosse Kunst beim Smalltalk ist
auch bei belanglosen Themen offen zu wirken und gut zuhören zu können.
Denn nichts ist unangenehmer als das Gefühl,
dass der andere beim Plaudern nur um sich selbst kreist.

„Beziehungspflege“

6. Sind persönliche Gespräche am Arbeitsplatz erlaubt?

Wenn ab und zu die Funken sprühen, ist das nur gut für die Kreativität.

7. Dürfen sich Paare im Job eMails mit erotischen Anspielungen senden?

Sprüche und Liebesbekundungen sind für beide Seiten tabu.

8. Dürfen Paare im Job Händchen halten?

Küssen sowie jede Form von Zärtlichkeit sollten unterbleiben, auch in der Kantine.

9. Was tun, wenn mein Vorgesetzter mit mir flirtet?

Harmlose Komplimente geben Sie am besten zurück,
z.B. „Danke. Sie tragen heute auch ein schönes Hemd.“

Das ist besser, als das Kompliment stumm errötend entgegenzunehmen.
Beim Ablehnen von Annäherungsversuchen dem Vorgesetzten immer gerade in die Augen schauen und nicht lächeln.
Ein Lächeln wird leicht als Einverständnis missverstanden.
Wenn Ihr Vorgesetzter persönlicher oder offensiver wird, machen Sie in einem festen Ton eine klare Aussage
z.B. „Keine Chance, ich bin sehr glücklich mit meinem Mann/Freund ggf. Frau/Freundin.“

10. Wenn ich mit einer Kollegin bzw. mit einem Kollegen näher befreundet bin, darf ich ihm oder ihr – statt mich an der Kollekte der Kollegen zu beteiligen – ein eigenes Geschenk machen?

Am besten Sie beteiligen sich am Gemeinschaftspräsent und machen zusätzlich ein kleines privates Geschenk. Sie stehen ja auch in einer geschäftlichen und privaten Beziehung zu Ihrer/Ihrem Kollegen/in.

„Elektronisch kommunizieren“

11. Wie melde ich mich am Telefon?

Hier gibt es eine internationale Regelung:
Zuerst kommt der Firmenname, dann die Abteilung,
dann Vor- und Nachname.
Bei internen Anrufen ist ein „Hallo, Herr Schmidt.“ üblich, wenn Sie auf dem Display den Namen des Kollegen sehen.
Andernfalls genügt es, den Nachnamen zu sagen.

12. Wie bespreche ich eine Mailbox?

Begrüßung, Firmenname, Abteilung, Vor- und Nachname, Dank.
Weglassen sollten Sie die Floskel: „Ich rufe Sie zurück.“
Das ist selbstverständlich. Eingeschaltet ist die Mailbox immer wenn Sie in Urlaub oder krank sind.

13. Darf ich wichtige Anrufe bei Meetings auf dem Handy entgegennehmen?

Nein und nochmals Nein. Denn damit geben Sie den Anwesenden das Gefühl, dass die Besprechung keine Priorität hat. Wenn Sie auf einen unaufschiebbaren Rückruf warten, entschuldigen Sie sich vor Beginn des Meetings für die voraussichtliche Störung und verlassen, wenn Ihr Handy klingelt, den Raum.

14. Muss ich alle eMails beantworten?

Nein. Werbemails dürfen Sie löschen. Unverbindliche Anfragen können Sie nach zwei bis drei Tagen beantworten. Auf Mails, die aktuelle Projekte betreffen, sollten Sie sofort, möglichst jedoch innerhalb eines Tages reagieren.

15. Wer darf Hausmitteilungen schreiben?

Nur die Geschäftsleitung. Falls Sie etwas offiziell verkünden möchten, müssen Sie das vorher mit Ihrem Chef absprechen.
Das Gleiche gilt auch für Rundmails an alle.

16. Darf ich meinem Chef eMails schicken?

Ja, aber klären Sie vorher, wann er diese Kommunikationsform bevorzugt. Vertrauliche Dinge wie Kündigung oder Gehaltsvereinbarungen auf keinen Fall per eMail behandeln. Bei Terminalsachen schicken Sie eine Kopie an das Sekretariat.
Ein guter Ton kommt immer an. Wenn Sie mit Handy und eMail Stil beweisen, sorgen Sie für die beste Verbindung.

„Home sweet home“ am Arbeitsplatz?

17. Wie privat kann ich meinen Arbeitsplatz bzw. mein Büro gestalten?

Grundsätzlich darf alles, was wieder entfernt werden kann, mitgebracht werden. Da Arbeitsplätze jedoch auch zur Imagepflege dienen, sollen Sie die Wände nicht mit Privatfotos tapezieren, selbst wenn Sie sich damit wohl fühlen.

18. Was darf ich privat auf dem PC haben?

Nichts. Weder Bilder noch Musik noch private Briefe. In vielen Unternehmen gibt es jedoch Ausnahmen.
Am besten, Sie fragen bei Ihrem Vorgesetzten nach, wie das in Ihrer Firma gehandhabt wird.

Papier

19. Wie ist das heute mit den Visitenkarten?

Haben Sie eine feste Stelle, sollte die Firma Ihnen möglichst ab dem ersten Tag Visitenkarten zur Verfügung stellen.

Ein Fauxpas ist es, sie selbst zu bestellen.

Fragen Sie im Sekretariat, wer dafür zuständig ist.

Verteilen dürfen Sie die Karten nur an Menschen, mit denen Sie in einer Geschäftsverbindung stehen.

Also nicht auf private Partys oder an Ihren Friseur.

20. Wer bekommt Briefe auf Firmenpapier?

Alle externen Kunden bei jeder Anfrage.

Wenn Sie aus Zeitgründen ein formloses Schreiben nach draußen schicken möchten, kündigen Sie das vorher kurz an.

Für den Privatgebrauch auf keinen Fall Firmenpapier verwenden, auch nicht für halbprivate Einladungen, z.B. zu Netzwerktreffen

Zu Tisch – „meeten“ und feiern

21. Gibt es eine Tischordnung bei Meetings?

Ja, der Chef sitzt immer am Kopfende des Tisches und die Abteilungsleiter und führenden Mitarbeiter neben ihm.

Falls einer der Abteilungsleiter nicht zum Meeting kommt, rückt ein Stellvertreter für ihn nach.

Wer zum ersten Mal dabei ist fragt: „Wem gehört dieser Platz?“

Sich einfach irgendwo hinzusetzen, ist unhöflich.

22. Wie vereinbare ich Termine mit meinem Vorgesetzten?

Über sein Sekretariat. Auf keinen Fall direkt einen Termin ausmachen(etwa auf dem Flur), auch wenn Sie ein gutes Verhältnis haben.

Der enge Draht zum Chef sollte sie nicht dazu verführen, Job und Privates zu vermischen.

23. Wer zahlt bei Geschäftsessen?

Bei einem Arbeitsessen unter Kollegen, bei dem man etwa in der Mittagspause ein Projekt bespricht, wechselt man sich ab.

Bei einem externen Geschäftsessen zahlt der, der eingeladen hat.

24. Was tun, wenn mein Chef mich zu einem Abendessen einlädt?

Wenn es einen Grund gibt, z.B. eine besondere Arbeitsleistung, sollte man annehmen.
Wenn nicht, freundlich fragen, warum er nur Sie einlädt und nicht Ihre Kollegen.

25. Darf ich beim Geschäftsessen Alkohol bestellen?

Ja, solange es bei einem bis zwei Gläsern bleibt und sie nicht gleich einen roten Hals oder eine schwere Zunge bekommen.
Die Ausnahme sind reine Arbeitsessen oder wenn alle Anwesenden Softdrinks ordern.

26. Herrscht bei Betriebsfeiern Anwesenheitspflicht?

Feiern sind keine Pflichtveranstaltungen. Sie zu meiden, ist jedoch ein Affront. Finden Sie während der Bürozeiten statt, muss man arbeiten, wenn man nicht mitfeiern möchte.

27. Wie lange muss ich bleiben?

Wie lange Sie bleiben, richtet sich nach der allgemeinen Stimmung.
Ist eine Feier am Abend mit „open end“ angekündigt, kann man ruhig bis nach Mitternacht bleiben ohne am nächsten Tag schief angesehen zu werden.
Wenn man nur wenig Zeit hat, auf jeden Fall trotzdem hingehen und erst dann die Gründe erklären.

28. Wann und wie gebe ich meinen Einstand?

Nach der Probezeit. Eingeladen werden in grossen Firmen die Kollegen der eigenen Abteilung, in Unternehmen bis 50 Mitarbeiter alle Kollegen.
Die Form des Einstands sollte zur Tradition der Firma passen:
In manchen Unternehmen trinkt man nur ein Glas Prosecco zusammen, woanders ist vielleicht Kaffee und Kuchen üblich.

29. Wie reagiere ich, wenn der Chef mir auf einer Betriebsfeier das Du anbietet?

Dankend annehmen und abwarten. Feiern Sie mit Erfolg. Wenn er Sie am nächsten Tag wieder siezt, kehren Sie ebenfalls zu dieser Anrede zurück.

30. Wie begleiten Sie einen Besucher durchs Haus oder eine Treppe hinauf? Geht dabei grundsätzlich der Mann oder die Frau voraus?

Heute zählt Aufmerksamkeit und Hilfestellung – und die kann jeder gewähren.
Wer sich auskennt, führt. Damit es keine Missverständnisse gibt, kündigen Sie an: „Ich gehe praktischerweise vor“ oder
„Treten Sie bitte ein.“ Sollte der Gast unangenehm nah hinter Ihnen stehen, so können Sie ihn auch mit dem Satz „Heute lasse ich Ihnen den Vortritt“ vorgehen lassen.

Was auch immer Sie tun, handeln Sie respektvoll.
Am besten ist also,
Sie beginnen gleich heute,
bewusster zu leben.
Bewusst leben heißt,
sich bei allen Aktivitäten
bewusst zu beobachten
und dann
über das eigene Verhalten zu reflektieren,
also immer wieder über
sich selbst nachzudenken.
Sind Sie mit Ihrem Verhalten zufrieden?
Wie wirken Sie auf andere?
Sind Sie in jeder Situation ruhig und gelassen?
Beherrschen Sie die Sprechtechnik?
Kennen Sie sich eigentlich selbst?
Wenn Sie wirklich suchen,
werden Sie auch die richtigen Informationen finden.
Sie werden auch Menschen finden,
mit denen Sie ganz offen
über Ihre Karriere-Strategie sprechen können.

Viel Freude,
neue Impulse
und das eine oder andere Lächeln
wünschen Ihnen
Gabriele und Günter Zienterra
und das Instituts-Team

**Institut für Rhetorik und Kommunikation
Institute of Rhetoric and Communication**

Studio und Trainingspark

Landhaus im Neuen Park
D-53332 Bornheim bei Bonn
Tel +49 (0) 2222 . 27 30 | +49 (0) 2222 . 91170
Fax +49 (0) 2222 . 61826 | + 49 (0) 2222 . 911717

Dependance Berlin

Clausewitzstr. 8
D-10629 Berlin
Tel +49 (0) 30 . 86 423 423
Fax + 49 (0) 30 . 86 423 424

www.rhetorik-online.de

eMail: institut@rhetorik-online.de