

Voll Knigge

Verhalten Sie sich optimal. In jeder Situation.



Business-Bereich

Management

Personal

Führung

Erfolg & Karriere

Kommunikation

Marketing & Vertrieb

Finanzen

IT & Office

Sofort-Nutzen

Sie erfahren:

- wie Sie einen positiven ersten Eindruck hinterlassen.
- wie Sie es mit Rücksichtnahme und Respekt noch weiterbringen.
- wer wem das «Du» anbietet.
- mit welchen Themen Sie beim Smalltalk punkten.
- wie Sie auch in schwierigen Momenten dank Knigge leichter Erfolg haben.
- wie Sie sich ideal kleiden.

Sie können:

- in jeder Situation korrekt grüssen und begrüßen.
- die Chancen, die Knigge bietet, für Ihren Erfolg nutzen.
- positiv kommunizieren.
- Ihr Gegenüber beim Smalltalk zum Reden bringen.
- mit allen Lebensmitteln gekonnt umgehen.

Autorin



Tiptopp – der Firmenname ist Programm

Meine Kernkompetenzen liegen im Bereich Lektorat und Korrektorat. Vom Know-how aus meiner langjährigen Berufserfahrung profitieren Sie auch in Kursen: Die neue deutsche Rechtschreibung – modern, systematisch und einfach gelernt; Ganzheitliche Bewerbung – Erfolg auf der ganzen Linie; Kundenorientierte Korrespondenz – Erfolg ohne Floskeln; Souverän Telefonieren – Kommunikation in Höchstform; Business-Knigge – optimales Verhalten in jeder Situation.

Claudia Scherrer
Tiptopp
Rebmoosweg 97
5200 Brugg

Telefon 056 442 64 84
Mobile 079 442 64 84
claudia.scherrer@tipptopp.ch
www.tipptopp.ch

Impressum

WEKA Business Dossier

Voll Knigge – Verhalten Sie sich optimal. In jeder Situation.

Satz: Dimitri Gabriel

WEKA Business Media AG
Hermetschloostrasse 77
8048 Zürich
Tel. 044 434 88 34
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

2. Auflage 2016

VLB – Titelaufnahme im Verzeichnis Lieferbarer Bücher:

ISBN: 978-3-297-02107-1

© WEKA Business Media AG, Zürich

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden.

Inhalt

Voll Knigge – Verhalten Sie sich optimal. In jeder Situation.

Einführung	4
1. Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck	6
Wenn der Körper spricht	7
Körpersprache verstehen	8
2. Guten Tag und auf Wiedersehen!	10
Die Prioritäten im Business.....	11
Wer reicht wem die Hand?	12
Aufstehen oder sitzen bleiben?	13
3. Das A und O im Beruf	14
Du oder Sie? Und wie?.....	15
Wollen Sie mich duzen?	15
Duzen am Arbeitsplatz	15
4. Typisch Frau?	16
Unterschiedliche Auslegungen.....	18
5. Der gute Ton in Wort und Schrift	19
Die Visitenkarte ist Werbung für Sie	20
Wann ist der optimale Übergabezeitpunkt?	20
Passende Grösse.....	20
Erst denken, dann telefonieren	21
Vom Handy zum Handicap	21
Normalität oder Ärgernis?	21
6. Smalltalk leicht gemacht	24
7. Richtig gut essen und trinken	27
8. Dress for success	32
Richtig gekleidet zur Arbeit	34
Kleine Mängel vertuschen.....	35
9. Alltagslust statt Alltagsfrust	37
10. Sicher unterwegs im Ausland	39
Welches Motto verhilft zu einem unbeschwerten Aufenthalt?	39
Sitten und Gebräuche.....	39
Geld, Auto und Gepäck.....	40
Überblick über die Höhe der Trinkgelder in den wichtigsten Ländern.....	41

Einführung

Mit Adolf Freiherr Knigge zu mehr Erfolg

1752 wurde bei Hannover **Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge** geboren. In der Zeit rund um die Französische Revolution hat er ein bahnbrechendes Werk geschrieben. Sein Einfluss ist auch heute noch ausserordentlich, obwohl er erst nach seinem Tod am 6. Mai 1796 berühmt wurde. In seinem Knigge-Buch «Über den Umgang mit Menschen» formulierte er Regeln über das Verhalten in der Gesellschaft. Die meisten lassen sich mit gesundem Menschenverstand nachvollziehen.

Ein Auszug aus den Kapiteltiteln:

1. Jeder Mensch muss sich in der Welt selbst gelten machen.
2. Strebe nach Vollkommenheit, aber nicht nach dem Scheine der Vollkommenheit!
3. Sei nicht zu sehr ein Sklave der Meinung anderer!
4. Enthülle nicht die Schwächen deiner Nebenmenschen!
5. Eigne dir nicht das Verdienst anderer zu!
6. Verbirg deinen Kummer!
7. Rühme nicht zu laut dein Glück!
9. Suche Gegenwart des Geistes zu haben!
11. Halte streng Wort und sei wahrhaft!
12. Sei pünktlich, ordentlich, fleissig!
13. Interessiere dich für andere, wenn du willst, dass andere sich für dich interessieren sollen!
19. Trage keine Nachrichten aus einem Haus in das andere!
21. Rede nicht zu viel und nicht langweilig!
29. Lerne Widerspruch ertragen!
30. Wo man sich zur Freude versammelt, da rede nicht von Geschäften!
49. Sei, was du bist, immer und ganz!
50. Gib anderen Gelegenheit zu glänzen!
61. Vor allen Dingen handle immer konsequent!
62. Habe immer ein gutes Gewissen!

«Benimm» ist heute wieder in. Gerade in Zeiten, in denen Produkte und auch Firmen austauschbar sind, hinterlassen Charakter, Persönlichkeit und eben Verhalten einen unverwechselbaren Eindruck. Ihre Akzeptanz und Ihr Erfolg hängen von Ihrem Fachwissen und Ihrem rhetorischen Geschick ab. Auch Ihr Auftreten zählt und kann das Quäntchen mehr sein, auf das es ankommt.

Wie wir uns benehmen, hat mindestens so grosse Auswirkungen wie unsere Körpersprache, die Mimik, die Gestik und der nonverbale Ausdruck, die Kleidung, der verbale Ausdruck und die Stimme. Alles zusammen bestimmt, wie wir wirken und wie uns andere Menschen einschätzen.

Welche modernen Knigge-Regeln gibt es? Was ist längst veraltet? Ist das, was Sie für korrekt halten, auch wirklich richtig? Wer bietet wem das «Du» an – der Kunde Ihnen oder Sie dem Kunden? Was sieht man als frisch, was als frech an? Gilt der Knigge auch für Sie oder ist Ihre eigene Knigge-Version die beste?

Diesen und anderen Fragen gehen Sie in diesem Business Dossier auf den Grund. Profitieren Sie von den guten und den weniger guten Erfahrungen anderer und von den vielen Tipps. Dieser Knigge-Ratgeber liefert Grundlagen und Leitplanken.

Hier noch eine kleine Wissensfrage:

Sandra Keller ist mit ihrem Mann, Max Keller, an einem Apéro. Da kommt ihr langjähriger Kunde Roger Hofmann mit weiblicher Begleitung auf sie zu. Ihr Kunde und ihr Mann kennen sich noch nicht. Wie stellt sie die beiden einander vor?

1. «Herr Hofmann, wie schön. Darf ich Ihnen meinen Mann, Max Keller, vorstellen? Guten Abend, Sie sind sicher Frau Hofmann. Ich bin Sandra Keller.»
2. «Schön, lernen Sie sich kennen. Mein Mann, Max Keller. Roger Hofmann, mein Kunde.»
3. «Herr Hofmann, es ist mir eine Freude, Ihnen meinen Mann vorzustellen.»

Antwort siehe unten.

Antwort 1 ist richtig: Beim Thema «Vorstellen und Bekanntmachen» ist ausschliesslich die Hierarchiestufe entscheidend – unabhängig vom Geschlecht. Es wird immer dem hierarchisch Höhergestellten vorgestellt, also ein Lehrling der Chefin oder dem Chef die neue Mitarbeiterin.

1. Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck

**Tipp
1**

Höflichkeit ist wie ein Luftkissen: Nichts darin, doch es mildert die Stöße des Lebens.

Deutsches Sprichwort

Der erste Eindruck entscheidet alles. Innerhalb von Sekundenbruchteilen ist für Ihr Gegenüber alles klar. Sympathie oder Antipathie, Erfolg oder Misserfolg, Meinungsübereinstimmungen oder Dissonanzen.

Im Berufsleben hat dies weitreichende Konsequenzen. Wir kaufen unser Auto bei dem Autoverkäufer, der vertrauenerweckend ist, das Schmuckstück bei der freundlichen Verkäuferin und ein Los für die Tombola von dem Schulkind, das uns anstrahlt.

Körpersprache, Mimik, Gestik und Kleidung – der nonverbale Ausdruck – und die Stimme – der verbale Ausdruck – bestimmen, wie wir wirken und wie die anderen Menschen uns einschätzen. Vieles läuft unbewusst ab und hat trotzdem grossen Einfluss. Sehen Sie einen rebellischen Teenager vor sich, wie er die Augen verdreht? Sein Missfallen könnte nicht deutlicher sein – ohne ein gesprochenes Wort.

Mit dem **Händedruck** kommen wir dem anderen nahe, manchmal auch zu nahe. Berührungen sind heikel, aber sie spiegeln Ihre Persönlichkeit in Sekundenschnelle. Die Festigkeit des Drucks, die Art der Handhaltung, die Distanz: Dies kann man so weit beeinflussen, wie man seine Wirkung auf andere statt durch unterbewusste Handlungen durch bewusstes Tun steuert.

Übrigens



Sind Sie an einer Grippe erkrankt, sammeln sich Bakterien auf den Handflächen. Verzichten Sie bei einer Begrüssung auf den Händedruck. Das versteht jeder.

Ein Händedruck sollte fest sein. Ist er zu stark, so wirkt er dominant und bedrohlich. Mit einem schwachen Händedruck können Sie einen verweichelichten, unterwürfigen Eindruck hinterlassen. Wenn Sie einer Frau die Hand schütteln, dann achten Sie bitte darauf, ob diese viele Ringe trägt. Sonst könnte ein herzhafter Händedruck sehr schmerzhaft sein.

Praxistipp



Optimal schüttelt man die Hand nicht, sondern ergreift sie und drückt sie einmal fest. Passen Sie die Festigkeit Ihres Händedrucks an Ihr Gegenüber an – zarte Frauenhände, zupackende Männerhände.

Vor seinem Vorstellungsgespräch ist Herr Müller nervös. Seine Hände sind kalt und feucht. Die Reaktion seines Körpers auf diese Stresssituation ist ganz normal. Da gibt es nur eines: Herr Müller erwähnt möglichst locker, dass er aufgeregt ist und kalte Hände hat. Seine verschwitzten Hände trocknet er kurz vor der Begrüssung mit einem Taschentuch.

Praxistipp



Nehmen Sie sich bei wichtigen Gesprächen vor dem Termin eine Auszeit und gönnen Sie sich eine Tasse Tee in einem Café in der Nähe. So sind Sie sicher pünktlich und haben auch noch Zeit, um sich vorzubereiten.

Übrigens



Ein alter Aberglaube hat sich bis in die heutige Zeit gehalten: Hände werden nicht übers Kreuz gereicht. Treffen zwei Paare aufeinander, so reichen sich zuerst die Damen die Hände, danach die Damen den Herren und schliesslich die beiden Herren einander.

Noch mehr über die eigene Persönlichkeit zeigt man durch seine **Körpersprache**. Der Körper spricht aus dem Unterbewusstsein heraus, er kann nicht lügen. Verschränkte Arme oder ein Lächeln? Alles wird eindeutig demonstriert.

Wenn der Körper spricht

Die Körpersprache ergibt sich aus der Körperhaltung, Gestik und Mimik. Wir nehmen sie ganzheitlich wahr. Ein Signal allein ist noch nicht aussagekräftig. Jeder Mensch hat seine eigene Körpersprache. Je besser man sein Gegenüber kennt, desto leichter lässt sich das Verhalten entschlüsseln.

Gewohnheitsbewegungen macht man unbewusst, ohne dass man dauernd die Wirkung auf andere im Kopf hat. Das locker aus dem Gesicht gestrichene Haar deutet deshalb nicht immer auf Zerstreuung hin.

Körpersprache verstehen

Die rechte Gehirnhälfte und die linke Körperseite repräsentieren das Gefühl, die linke Gehirnhälfte und die rechte Körperseite die Logik und den Verstand. Die Füße und Beine zeigen den Standpunkt und die Festigkeit, mit der man im Leben oder zu einer Meinung steht.

Diese Körperhaltungen lassen Rückschlüsse zu:

- Die Position der Fusssohle im Stehen und im Sitzen deutet auf die Bodenhaftung und den Realitätssinn.
- Lagert man das Körpergewicht auf den rechten Fuss, dann aktiviert man den Verstand, auf dem linken Fuss herrscht das Gefühl vor.
- Das schnelle Gewichtverlagern von einem Bein aufs andere signalisiert Unentschlossenheit oder Ungeduld.
- Ein dynamischer Gang mit grossen Schritten deutet auf einen Menschen, der weiss, was er will, und seine Ziele entschlossen verfolgt. Wer viel strauchelt, der stolpert hingegen auch durchs Leben. Und so wirkt auch ein Schlurfender antriebsarm.
- Neigt man sich beim Sitzen nach links, dann sind die Gefühle aktiviert. Beugt man sich nach rechts, dann überlegt man angestrengt.
- Eine offene Körperhaltung zeigt Interesse am Gegenüber an. Verschränkte Arme dagegen signalisieren Abwehr oder Unsicherheit.
- Die Position der Hände und vor allem der Handflächen erzählt ganze Romane. Wer zum wilden Gestikulieren neigt, sollte einmal ein Video von sich studieren und dann die Konsequenzen ziehen und auch umsetzen.

Die **Stimme** sagt mehr über uns aus, als wir manchmal wollen. Wer seine Stimme effektiv einsetzt, hat einen grossen Vorteil. Tiefe Atmung durch die Nase und das Üben der eigenen optimalen Tonlage stärken die Stimme. So hinterlassen Sie einen kompetenten Eindruck. In jeder Situation strahlen Sie Ruhe und Gelassenheit aus, was wiederum Selbstsicherheit erzeugt. Achten Sie auch bei Ihrem Gegenüber auf die Stimme. Was sagt sie aus? Erkennen Sie seine Gemütslage?

Praxistipp



Sprechen Sie in Krisensituationen so tief und so langsam wie möglich. Dadurch wirken Sie kompetent und schaffen eine Atmosphäre, in der sich die Wogen glätten können.

Eine deutliche **Aussprache** macht sympathisch. Man verschluckt keine Wortendungen, macht dafür den Mund weit auf beim Sprechen. Ein rollendes R verleiht der Stimme Stärke. Nehmen Sie mit einem Tonband Ihre Stimme auf und achten Sie auf die unbewussten Angewohnheiten. Zu leise oder zu laut? Hoch oder tief? Deutlich?

Übrigens



Nur Sie selber empfinden Ihre Stimme ab Band als falsch und merkwürdig. Ihr Körper wirkt beim Sprechen als Resonanzkörper und fängt die Schallwellen auf. Auf Band hören Sie sich deshalb anders.

Imponiergehabe und Dominanz werden immer durch Bewegungen von oben nach unten demonstriert. Man zeigt nie mit ausgestrecktem Finger auf eine Person. Dieser hinterlässt den Eindruck einer Waffe. Ausgesprochen dominant verhält sich der, der seine Sachen auf einem fremden Pult ausbreitet. Auch im Flugzeug ist es typisch für eine dominante oder unhöfliche Person, sofort die gemeinsame Armlehne in Beschlag zu nehmen.

In einer Menschenmenge, beispielsweise an einem Firmenjubiläum, hat man viele Möglichkeiten zu wirken, ohne zu sprechen. Überprüfen Sie Ihre Körperhaltung und fragen Sie sich: Zeige ich Interesse am Gespräch auch über meine Haltung? Höre ich meinem Gegenüber mit allen Sinnen aufmerksam zu?

Diese Ausstrahlung nennt man **positive Haltung**. Dazu gehört, dass Gestik, Mimik, äussere Haltung, Stimme und Worte eine harmonische Einheit bilden und zur Persönlichkeit passen. Und noch etwas Wichtiges: Lächeln, lächeln, lächeln! Forschungsstudien haben nachgewiesen, dass lächelnde Menschen als besser, kompetenter und ehrlicher eingeschätzt werden.

Fazit



Die Summe aller Eindrücke wird durch das äussere Erscheinungsbild abgerundet. Verhalten Sie sich am besten schon heute so und tragen Sie die Kleidung für den Job, den Sie morgen haben werden.

2. Guten Tag und auf Wiedersehen!

**Tipp
2**

Höflichkeit ist der Versuch, Menschenkenntnis durch gute Manieren zu mildern.

Jean Gabin

Die erste Kontaktaufnahme ist höflicher Weise der Gruss. Im Business ist man zurückhaltender als im Freundes- oder Familienkreis. Man verhält sich unauffällig und drückt die Wiedersehensfreude diskret aus. Weder lautes Geschrei, dicke Umarmungen noch ausgiebiges Küssen sind angebracht.

Grüssen und Begrüssen ist etwas anderes. Mit einem Gruss von Weitem gibt man zu erkennen, dass der andere gesehen und erkannt wurde. Es genügt ein Kopfnicken oder ein Lächeln. Ein Gespräch muss nicht folgen. Eine richtige Begrüssung nimmt mehr Zeit in Anspruch. Dabei bleibt man stehen und gibt sich die Hand. Man hat sich etwas zu erzählen und freut sich über die Begegnung.

Begrüssen heisst, dem anderen Respekt entgegenzubringen. Die wichtigsten Regeln lauten: **In die Augen schauen, ein freundliches Gesicht machen und sich erheben.** Dies gilt sowohl für den Mann als auch für die Frau, denn dadurch wird eine gemeinsame Kommunikationsebene hergestellt.

Besuchern geht man entgegen – verbal und auch direkt. Es ist sehr angenehm, holt Sie Ihr Gesprächspartner in der Empfangshalle ab und begleitet Sie ins Sitzungszimmer. Wenig vorteilhaft ist es hingegen, wenn Ihnen die Telefonistin ein «alles gerade aus, die dritte Türe links» auf den Weg mitgibt.

Herr Müller führt gerade ein wichtiges Telefongespräch, als sein Gast eintrifft. Was tun? Er bittet seinen Gast mit freundlichen Gesten, sich zu setzen. Dann beendet er das Gespräch so schnell wie möglich. Gastfreundlich bietet er ein Getränk an. Zum Glück ist das Gewünschte vorhanden.

Statistiken beweisen, dass man nichts lieber hört als den eigenen Namen. Deshalb: **Verwenden Sie die Namen Ihrer Partnerinnen und Partner so oft wie möglich.** Vor allem bei der Begrüssung. Sollte Ihnen ein Name entfallen sein, dann sind Sie in guter Gesellschaft. In einer Umfrage haben 80 Prozent zugegeben, sich keine Namen merken zu können. Deshalb ist es am einfachsten, wenn Sie das Thema gleich auf den Tisch bringen: «*Wir haben uns das letzte Mal an der Sitzung bei der Firma Meier getroffen. Ihr Name ist mir jedoch entfallen. Bitte helfen Sie mir.*»

Praxistipp



Grüssen Sie lieber einmal zu viel als zu wenig. Viele Menschen sind sehr empfindlich und befürchten, man beachte sie bewusst nicht. Dabei kann es gut sein, dass man nur in Gedanken versunken oder ohne Brille unterwegs war. Kleinigkeiten können auch unangenehme Folgen haben.

Hier grüsst man und verabschiedet sich auch wieder:

- In einem Wartezimmer.
- In der Sauna und im Fitnesscenter.
- In einem kleineren Geschäft.
- In einem Restaurant.
- In einem Lift.
- In einem Flugzeug, Zug, Bus oder Taxi.
- In einem fremden Büro.
- Auf dem Gang der Firma, wenn man anderen Personen begegnet.
- In der eigenen Firma, wenn man Besucher trifft.
- In einem Geschäft, wenn man jemanden um eine Auskunft bittet.
- An Kassen, bevor man etwas bezahlt.

Praxistipp



Die Arbeit an einer Kasse im Supermarkt ist alles andere als leicht. Geben Sie Ihre Wertschätzung für die zügige Abwicklung weiter: «Sie sind unglaublich schnell, vielen Dank.» Sie werden staunen.

Es gibt Knigge-Regeln, wen man wann begrüsst. Sind mehrere Regeln gleichzeitig betroffen, so gelten sie in dieser Reihenfolge. Es kommt jedoch immer auf die Umstände, die Betroffenen und die Situation an.

Die Prioritäten im Business

1. Rang:

- Je höher in der Hierarchie, desto früher wird begrüsst.
- Der Ranghöhere entscheidet über die Art der Begrüssung.
- Der Chef reicht dem Mitarbeitenden die Hand.

2. Ort:

- Der Gastgeber reicht dem Gast die Hand.
- In der eigenen Firma reicht der Chef dem Kunden die Hand. Ist der Chef auf Kundenbesuch, sind Chef und Kunde gleichgestellt. Dann entscheidet das Alter.

3. Alter:

- Die ältere Person reicht der jüngeren die Hand.
- Die ältere Person wird vor der jüngeren angesprochen.

4. Geschlecht:

- Die Dame begrüsst man vor dem Herrn.
- Die Dame hält dem Herrn ihre Hand entgegen.

Praxistipp



Wenn es schwierig ist, die Grüssreihenfolge zu definieren, dann darf man auch ausweichen. «Darf ich Sie einfach der Reihe nach begrüßen?»

Zehn Personen sind betroffen, neun verhalten sich falsch. Was macht dann der, der das richtige Verhalten kennt? Richtig, er benimmt sich wie die anderen neun. Intuition darf genutzt werden.

Wer reicht wem die Hand?

Normalerweise reicht der Kommende die Hand. Prinzipiell ist aber im Geschäftsalltag die Hierarchie das wichtigste Kriterium. Chefinnen und Chefs treffen die Entscheidung, ob sie Mitarbeitende mit Handschlag begrüßen wollen.

Hier zwei Beispiele, um den Unterschied zwischen Privatleben und Geschäftsalltag deutlich zu machen: Trifft eine Mittfünfzigerin einen Mann um die dreissig im privaten Umfeld, ist es nach Knigge ihre Aufgabe, die Hand zur Begrüssung zu reichen. Stehen sich aber ein 30-jähriger Chef und eine 54-jährige Mitarbeiterin im Betrieb gegenüber, sollte frau abwarten, ob der Chef einen Handschlag wünscht.

Jüngere Aussendienstmitarbeitende müssen sich von Fall zu Fall überlegen, wie sie sich bei der Begrüssung deutlich älterer Kundinnen und Kunden verhalten. Hier gilt zwar vorrangig das Prinzip «Der Kunde ist König» (oder Königin natürlich). Er ist also höher gestellt. Das «Handreichrecht» gilt sogar doppelt, weil zum «Kundenrecht» das «Altersrecht» dazukommt. Andererseits kann eine freundlich zum Gruss ausgestreckte Hand ein Türöffner sein.

Übrigens



Der Handschlag kam im Mittelalter als Friedensgeste auf. Statt zum Schwert zu greifen, bot man die schutzlose Hand dar. Wenig später wurde er zum Ehrenzeichen, mit dem Verträge und Bündnisse besiegelt wurden. Heute ist er Ausdruck der Höflichkeit und sagt viel über die Persönlichkeit aus.

Die Fettnäpfchen

- Man streckt die Hand vorschnell aus und missachtet die Hierarchie.
- Man lässt die linke Hand in der Hosen- oder Rocktasche.
- Man stellt sich mit all seinen akademischen Titeln vor.
- Man kürzt den Doppelnamen des Gegenübers bei der Vorstellung ab.