

## **Zu Gast bei Geschäftsessen- Fettnäpfchen vermeiden**

*Eigentlich ganz alltäglich im Berufsleben: eine Einladung zum Geschäftsessen. Doch wie verhält man sich korrekt als Gast? Welche Speisen wählt man? Welche Themen sind tabu? Schwierig, wenn man sich in seiner vermeintlich einfachen Rolle als Gast nicht sicher fühlt und damit schnell einen negativen Eindruck hinterlässt, der dann auch noch im schlimmsten Fall das Geschäft platzen lässt.*

Stil & Etikette Trainerin Susanne Beckmann gibt hier ihre Empfehlungen:

Dass Sie als Gast unbedingt pünktlich am verabredeten Ort sind, sollte eine Selbstverständlichkeit sein. Grüßen Sie den Gastgeber bzw. die ranghöchste Person zuerst und bedanken Sie sich für die Einladung.

**Achten Sie auf Signale:** Erklärt der Service oder der Gastgeber das Menü, unterbrechen Sie Ihr Gespräch und hören zu. Gibt Ihr Gastgeber Ihnen Hinweise oder Empfehlungen zu bestimmten Gerichten, bedeutet das, dass Sie sich in dieser Preiskategorie bewegen sollten. Ein guter Gastgeber signalisiert seinen Gästen, ob sie eine Vorspeise bestellen dürfen durch seine Empfehlung oder fragt Sie direkt, welche Vorspeisen Sie bevorzugen. Macht er das nicht, seien Sie zurückhaltend mit der Bestellung. Essen Sie nur Speisen, die Sie sicher und ohne „Unfälle“ essen können.

Haben alle Gäste das Wasser bekommen, dürfen Sie ohne Aufforderung trinken. Anders verhält sich das beim Wein. Hier warten Sie, bis der Gastgeber sein Glas erhoben hat, in die Runde geschaut hat und durch ein Nicken das Signal zum Trinken gibt.

Das Signal zum Essen „Guten Appetit“ gehört mehr in familiäre Runden und das Wort „Mahlzeit“ streichen Sie am besten aus Ihrem Wortschatz. Mäckeln Sie nicht am Essen herum, selbst wenn es wirklich schlecht ist. Das bringt den Einladenden in eine unangenehme Situation.

Geben Sie sich offen und interessiert. Führen Sie während des Essens Smalltalk mit positiven und neutralen Themen wie zum Beispiel Urlaub, Freizeit, Kultur, Sport oder Städtereisen. Polarisierende Themen wie Politik, Religion, Tod oder das Lästern über Dritte sind tabu, weil diese schnell zu Streitgesprächen führen können. Geschäftliche Themen werden erst nach dem Dessert begonnen.

Sollte der Gastgeber am Tisch bezahlen, wenden Sie sich diskret ab und beobachten Sie den Bezahlvorgang nicht.



Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## **Business-Peinlichkeiten – Die Klassiker**

*Wahrscheinlich haben wie es alle schon mal selbst erlebt oder bei Kollegen beobachtet: Einen Fleck auf der Bluse, Lippenstift am Kragen oder ein Essensrest im Bart. Auch wenn unsere Gesellschaft heute locker ist, berühren uns diese kleinen Unfälle peinlich.*

*Doch was ist es, dass es uns so peinlich berührt? Susanne Beckmann, Business-Knigge-Trainerin klärt auf:*

Unangenehm ist eine solche Situation nur, weil sich der Angesprochene ertappt oder – noch schlimmer – bloß gestellt fühlt. Es gilt also diese Situationen diskret zu behandeln und daraus keine große Sache zu machen.

**Ein offener Reißverschluss** ist ein Klassiker unter den Peinlichkeiten. Frauen sollten Frauen und Männer sollten Männer unbeobachtet darauf hinweisen und den Betroffenen auf keinen Fall so durch den Tag laufen lassen. Schließlich sind wir für einen Hinweis auch dankbar. Der Angesprochene bedankt sich für den Tipp, macht dann aber kein weiteres Aufheben davon.

**Essensspuren im Gesicht:** Die Nudel, die an der Wange klebt, ein kleiner Salatrest zwischen den Zähnen, Soße im Bart oder ein Brotkrümel an der Lippe. Auch hier gilt: Sagen Sie es Ihrem Nachbarn diskret, statt ihn damit ins Meeting laufen zu lassen.

**Stößt man ein Glas oder eine Kaffeetasse um,** behebt man den Schaden mit seiner Serviette. Sollte der Nachbar etwas abbekommen haben, entschuldigt man sich natürlich und bezahlt die Reinigungsrechnung. Auf keinen Fall sollten Sie selbst Hand bei dem Betroffenen anlegen! Damit würde man die Situation nur verschlimmern.

**Versehentliches Aufstoßen, Stottern und Versprecher** werden unkommentiert übergangen.

**Wichtig** bei allen Unfällen: Bitte lamentieren Sie nicht groß über Ihre Fettnäpfchen und entschuldigen sich immer wieder. Damit gewinnt die Sache noch mehr an Aufmerksamkeit und wird noch peinlicher. Einmal entschuldigen reicht und dann gehen Sie zur Tagesordnung über.



Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## Der gelungene Messeauftritt

*Messen sind kostspielig und zeitintensiv, und trotzdem ist es für viele Unternehmen wichtig hier den Kontakt zu Kunden auf- oder auszubauen und Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen. Für einige Firmen ist das Messeziel die Imagepflege oder oft auch die Mitarbeitergewinnung. Am Ende machen das Verhalten und das Auftreten der Mitarbeiter den Unterschied zwischen einem erfolgreichen und einem weniger erfolgreichen Messeauftritt.*

Neben der fachlichen Kompetenz sollten diese Mitarbeiter gute kommunikative und soziale Fähigkeiten haben, denn sie müssen in der Lage sein, die Standbesucher anzusprechen, ein freundliches, sympathisches Wesen haben und über einen Smalltalk zum Geschäftlichen kommen.

Eine offene und zugewandte Körpersprache, ohne dass die Hände in den Hosentaschen vergraben sind, zeigt den Besuchern ein Willkommen und Interesse. Vermitteln Sie dagegen einen gelangweilten Eindruck, verscheucht das die Gäste. Stehen Sie nicht am vorderen Rand des Messestands, so „versperren“ oder „bewachen“ Sie die Fläche. Besser ist es, sich in der Mitte des Standes aufzuhalten. Wenn es die Situation erlaubt, können Sie von hier aus Ihren Standbesuchern ein bis zwei Schritte zur Begrüßung entgegengehen. Falls Sie sitzen, stehen Sie bitte auf, sobald sich ein Gast auf den Stand begibt.

Die Kleidung sollte mit dem Messestand harmonieren. Einheitliche Erkennungszeichen wie Krawatten, Tücher oder Hemden und Blusen in den gleichen Farben, die Corporate Identity des Unternehmens, identifizieren Sie als Mitarbeiter der Firma.

Was geschäftsschädigend ankommt, sind die „Besserwisser-Typen“ und die „Aufreißer-Typen“. Von ihnen nehmen die Kunden schnell Abstand.

Selbstverständlich sollte es sein, dass am Stand, zumindest nicht für andere sichtbar, gegessen, mit dem Smartphone hantiert oder telefoniert wird. Vermeiden Sie „Kaffeegrüppchen“, die die Standbesucher nur abschrecken.

Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## Der Umgang mit Visitenkarten

*Eine Visitenkarte gehört im Geschäftsleben dazu, und wir halten es für das Selbstverständlichste sie zu überreichen. Doch es gibt einiges zu beachten, um einen positiven ersten Eindruck zu hinterlassen, statt Ihrem Geschäftspartner ein unangenehmes Gefühl durch ein unangemessenes Verhalten zu vermitteln.*

Die kleinen praktischen Papierkärtchen mit wertvollen Kontaktdaten sollten separat in einem eigenen Etui aufbewahrt werden, damit sie nicht zerknicken oder verschmutzen. Schlechter Stil ist es eine Visitenkarte angeschmutzt oder zerknickt aus der Jacke oder aus der Hosentasche zu ziehen.

Bei einer Besprechung mit einem Geschäftspartner wird die Karte am besten zu Anfang des Gesprächs überreicht. Bei einem Netzwerktreffen hingegen übergibt man gegen Ende des Gesprächs, wenn die Gesprächspartner im Kontakt bleiben wollen, seine Karte.

Die Visitenkarte bedeutet so etwas wie die Identität des Gesprächspartners und sollte darum mit Respekt behandelt werden. Der Karteninhaber übergibt seine Karte indem er sie an einer oberen Ecke hält so hält, dass sein Gegenüber die Karte lesen kann.

Derjenige, der die Karte erhält, schaut sie einen Moment an und liest zumindest den Namen, die Position des Karteninhabers und den Firmennamen. So prägen Sie sich leichter seinen Namen ein und haben die Information wer vor Ihnen steht.

Die Visitenkarte ungelesen sofort in der Tasche verschwinden zu lassen, ist respektlos und zeigt Desinteresse. Machen Sie niemals in Gegenwart Ihres Gesprächspartners Notizen auf seiner Karte. Gegebenenfalls können sie sich nach dem Gespräch auf der Rückseite der Karte einen Vermerk machen.

Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## **Distanzzonen: Bitte Abstand halten**

*Man kann sie nicht sehen, aber man spürt sie. Jeder Mensch hat um sich herum unsichtbare Zonen, die er als sein Territorium betrachtet. Diese Zonen sind nach Kulturkreis unterschiedlich. In Brasilien zum Beispiel sind sie viel geringer ausgeprägt, als in unseren Breitengraden. Doch was ist dabei zu beachten? Antworten dazu hat die Stil & Etikette Trainerin Susanne Beckmann.*

Eine Distanzzone bezeichnet man den Abstandsbereich, den andere Personen uns gegenüber einnehmen, also wie nahe uns jemand kommt. Der US-amerikanische Anthropologe und Ethnologe Edward Hall unterscheidet zwischen vier Distanzzonen:

**Die intime Distanzzone** bis ca. 40 cm. In diesem Bereich erlauben wir sehr vertrauten Menschen wie Familienmitglieder oder sehr engen Freunden den „Eintritt“.

**Die Persönliche Distanzzone** ca. 40 cm bis 1,5 m. Hier finden persönliche Gespräche wie zum Beispiel mit Kollegen oder ein Smalltalk, statt.

**Die Gesellschaftliche Distanzzone** ca. 1,5 bis 4 m. Dies ist der Raum, in dem wir andere Menschen wahrnehmen. Hier finden eher unpersönliche Kontakte statt: zum Beispiel zum Handwerker oder ein Gespräch mit dem Chef hinterm Schreibtisch.

**Die Öffentliche Distanzzone** ab ca. 4m. In dieser Zone befinden Sie sich, wenn Sie sich in einem großen Raum befinden und einer Präsentation oder einem Vortrag folgen.

Es ist extrem wichtig, das Distanzbedürfnis anderer Menschen zu respektieren. Wer jemand zu dicht „auf die Pelle“ rückt, muss sich nicht wundern, wenn er sich unbeliebt macht und als „distanzlos“ bezeichnet wird.

Manchmal ist es jedoch unvermeidbar die intime Distanzzone einzugehen, zum Beispiel in einem vollen Aufzug. Die Folgen erkennen Sie an der Körpersprache der Personen, die sich Raum schaffen wollen: Durch ausweichende Blicke, durch das Zusammenziehen der Schultern oder durch ein seitliches Wegdrehen zum Nachbarn. Hier ist Fingerspitzengefühl gefragt, indem wir andere Personen nicht näher kommen als unbedingt notwendig.



Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)



## **Unhöflich, überflüssig oder missverständlich - Formulierungen in geschäftlichen E-Mails**

*Täglich erhalten wir unzählige E-Mails und müssen ebenso viele schreiben. Sie halten uns auf, nerven - also schnell schreiben. Doch aufgepasst, denn es gilt einige Regeln einzuhalten, um dem Adressaten nicht auf die Füße zu treten oder um keinen schlechten Eindruck zu hinterlassen.*

Business-Knigge-Trainerin Susanne Beckmann gibt Tipps, damit aus einer E-Mail eine professionelle Nachricht wird.

### **Die Anrede**

Die allgemein übliche Anrede im geschäftlichen Bereich lautet: „Sehr geehrte Frau Meyer“. Etwas moderner, aber auch schon persönlicher ist „Guten Morgen“ oder „Guten Tag“. Erst wenn sich die Geschäftspartner besser kennen und einen weniger förmlichen Umgang mit einander pflegen, kann man zu einem „Hallo“ übergehen. Auf keinen Fall von Anfang an und auch später mit Bedacht zu wählen ist die Anrede „Liebe/r“. Fragen Sie sich, ob diese Anrede im geschäftlichen Kontext angemessen oder ob es der Person so recht ist. Innerhalb einer Region übliche Anreden wie „Moin, Moin“, „Servus“ oder „Grüß Gott“ sind Alternativen, wenn sie in der entsprechenden Region bleiben.

### **Keine E-Mails bitte**

Für Glückwünsche oder Beileidsschreiben eine E-Mail zu schreiben, wäre ein dicker Fauxpas. Hier ist eine entsprechende Karte die stilvollere Wahl.

Bei Beschwerden oder komplexen Themen eignet sich ein Telefonat besser. Andernfalls erfolgt ein endloses, oft ergebnisloses Hin- und Herschreiben von E-Mails.

Förmliche Einladungen werden in Form eines Briefes oder einer Briefkarte verschickt um den Stellenwert herauszustellen.

### **Der Inhalt**

Da E-Mails Zeitfresser sind, überlegen Sie genau, wer unbedingt in Kenntnis gesetzt werden muss. Achten Sie auf eine logische, strukturierte und positiv formulierte Schreibweise mit korrekter Rechtschreibung. In der Kürze liegt die Würze. Mehrere Ausrufe- oder Fragezeichen gehören nicht in eine E-Mail, ebenso wenig wie Emoticons, da beides unhöflich, belehrend oder flapsig wirkt.

## **Die Verabschiedung**

Während ein Erstkontakt oder ein offizielles Schreiben immer mit „Mit freundlichen Grüßen“ endet, ist die Variante – wenn man sich besser kennt – „Freundliche“, „Herzliche“ oder „Beste Grüße“ passend. „Liebe Grüße“ hingegen klingt sehr persönlich und ist im Geschäftsleben distanzlos.

Ein „Gruß“ wirkt kurz angebunden und unhöflich. Abkürzungen wie: „MfG“, „VG“ oder „LG“ sind in E-Mails tabu und zeugen von schlechtem Benehmen.

Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## **Fünf Fettnäpfchen im Berufsalltag**

*Sie sind in Ihrem Gebiet ein Experte, gut ausgebildet und haben Erfahrung. Doch im Umgang mit Kollegen lauern einige Fettnäpfchen: Sie engagieren sich für ein Projekt – und die Kollegen fühlen sich kompromittiert. Sie arbeiten gerne schnell- und das sieht man auch in den Mails. Betriebsfeiern meiden Sie – und schließen sich damit aus.*

*Susanne Beckmann, Trainerin für Business-Knigge, zeigt worauf Sie achten sollten.*

### **Gutes Benehmen ist gefragt**

Je höher es auf der Karriereleiter geht, desto mehr ist gutes Benehmen wichtig. Wer im Büro wild durch die Gegend niest oder hustet, statt in den Hemdsärmel, wer nur einen begrenzten Wortschatz besitzt, der zudem an die Jugendsprache angelehnt ist (cool, chillig, mega), keine Tischmanieren hat, der kommt erst gar nicht ins Rennen, wenn es darum geht, eine neue Führungsposition zu besetzen.

Knigge-Regeln gibt es auch für E-Mails. Falsche oder flapsige Anreden, Rechtschreibfehler, Abkürzungen, Füllwörter oder Konjunktive – viele Empfänger fühlen sich dadurch genervt, belästigt oder sich nicht entsprechend respektiert.

### **Machtkämpfe mit Kollegen**

Führen Sie keine Kritikgespräche im Beisein anderer Kollegen aus. Das gilt ganz besonders in einem Gespräch mit dem Chef. Ob Sie die Oberhand in einem Rededuell haben oder nicht, der Gesichtsverlust des Kollegen wird Sie verfolgen. Er wird Sie das bei der nächstbesten Gelegenheit spüren lassen. Solche Machtkämpfe in Gegenwart anderer ist nicht die feine englische Art. Ein Feedback Gespräch unter vier Augen ist eindeutig die bessere Idee.

### **Einsiedler Dasein**

Im Job sind Einzelkämpfer und kontaktscheue Mitarbeiter nicht gefragt. Wer in seinem Büro vor sich hinarbeitet ohne einen angemessenen Kontakt zu seinen Kollegen zu haben, bekommt vieles nicht mit und zeigt damit auch mangelnde Sozialkompetenz. Schließlich sind Gedankenaustausch und Hilfsbereitschaft Basisregeln guter Zusammenarbeit.

## **Auf die richtige Reihenfolge kommt es an**

Nicht nur bei dem Verteiler in einer E-Mail, sondern auch bei der Anrede müssen die ranghöchsten Personen im Unternehmen zuerst genannt und „angesprochen“ werden.

Das gleiche gilt bei der persönlichen Begrüßung. In einer größeren Runde, wie bei einem Kundentreffen oder bei einem Meeting lauert ebenfalls ein Fettnäpfchen.

Die Reihenfolge, in der begrüßt wird, richtet sich auch hier nach dem Rang. So ist der Kunde der Ranghöhere, der Kollege ranggleich oder rangniedriger, der Chef ist ranghöher.

Begrüßt man eine Gruppe von zehn Leuten, beginnt man beim Ranghöchsten und geht dann im Uhrzeigersinn weiter, beachtet dann also nicht mehr die Rangfolge. Andernfalls könnte das einen unnötigen Zickzack-Parcours erzeugen.

## **Kleider machen Leute**

Frauen unterschätzen häufig die Wirkung der Kleidung im Beruf. So wurde in Studien immer wieder bestätigt: Je femininer eine Frau im Job wirkt, desto weniger traut man ihr fachliche Kompetenz zu. Das mag ein Vorurteil sein, sicher ist jedoch, dass Kleidung und Äußeres im Job keine Privatsache sind. Die Kleidung spielt eine wichtige Rolle, vor allem wenn der der Beruf mit Kundenkontakten und Außenwirkung zu tun hat.

Außerdem gilt: Je höher Sie in der Hierarchie stehen, desto wichtiger ist die formelle Geschäftskleidung.

Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## **Kleider machen Leute - Das passende Outfit für den Job**

Mit unserem Kleidungsstil können wir direkt darauf einwirken, wie wir wahrgenommen werden: seriös und kompetent oder lässig und individuell. Über das Outfit demonstrieren wir Wertschätzung für uns selbst und für andere, zeigen einem Arbeitsumfeld oder einem Anlass schon äußerlich den entsprechenden Respekt.

Es ist also wichtig, sich über seinen Kleidungsstil Gedanken zu machen. Natürlich ist die Branche, in der man arbeitet ein erster wichtiger Aspekt. Sind Sie in der Versicherungswirtschaft, im Bankenbusiness, in den Führungsetagen großer Unternehmen oder als Anwalt tätig, tragen Sie klassische Businesskleidung. Für die Damen heißt das: Hosenanzüge, Kostüme, Kombinationen oder Hosen mit Blusen und Blazern. Die Herren tragen Anzüge in den Farben Grau, Anthrazit, Blau und evtl. Braun. Dazu unifarbene oder sehr dezent gestreifte Lang-Arm-Hemden, meistens Krawatten und Lederschuhe.

Je weiter oben Sie in der Hierarchie stehen, desto strenger ist der Dresscode.

Die halboffizielle Kleidung erlauben Branchen wie der Werbebranche, der Musikszene, der Modebranche oder viele IT-Startups einen etwas lockeren Kleidungsstil. Dort bewirken die klassischen Dresscodes eher ein Staunen. Deshalb sind hier gepflegte Hosen und Hemden mit Jacken und sportlicheren Schuhen völlig in Ordnung.

Trotz der unterschiedlichen Branchen, Positionen und Dresscodes haben folgende Empfehlungen für alle Berufstätigen Gültigkeit:

Achten Sie grundsätzlich auf gepflegte Kleidung und Schuhe. Damenschuhe sind höchstens vorne offen und haben eine Absatzhöhe von nicht mehr als 6 cm. Die Herrenschuhe sind geschlossen.

Die Damen sollten keinen tiefen Ausschnitt, spannende oder gar schulterfreie Oberteile tragen. Miniröcke und Hotpants sowie zu enge Kleidung sind tabu.

Für die Herren gilt ähnliches: Keine kurze Hosen, Oberteile mit mindestens kurzen Ärmeln, besser lange Ärmel und keine Caps.

Sie liegen immer richtig, wenn Sie besser angezogen sind, als man es von Ihnen erwartet, denn ein overdressed stört nicht, sondern kann höchstens ein Lächeln hervorrufen. Underdressed hingegen kann eine Beleidigung sein!



Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)

## **Nach oben bitte – Verhalten im Aufzug**

*Vielen Menschen ist das Aufzugfahren unangenehm, besonders dann wenn er voll besetzt ist.*

*Der Grund dafür ist die fehlende übliche Distanz zum Nachbarn. Statt mit einem Abstand von ca. 50 cm, steht man Schulter an Schulter dicht gedrängt auf kleiner Fläche. Das löst Unbehagen aus. Umso wichtiger ist es, diese Situation für alle so angenehm wie möglich zu gestalten.*

### **Einsteigen und Aussteigen**

Im Privaten haben Gäste, Damen, ältere Menschen und kleine Kinder den Vortritt. Im Geschäftsleben betreten Vorgesetzte, Kunden und Gäste den Aufzug zuerst. Allerdings ist das bei großem Gedränge nicht immer praktikabel, so dass in dieser Situation der, der vorne steht auch zuerst den Aufzug betritt. Beim Hinausgehen drängelt man sich nicht an anderen vorbei, sondern fragt, ob man bitte durchgelassen wird. Genauso tritt man zur Seite wenn man bemerkt, dass eine Person den Aufzug verlassen möchte. Gegebenenfalls verlassen Sie kurz den Aufzug.

### **Bitte freundlich**

Auch wenn die anderen Fahrgäste grimmig vor sich hingucken, grüßen Sie verbal oder mit einem Nicken und Blickkontakt beim Betreten des Aufzuges. Menschen, die Sie kennen, begrüßen Sie mit Namen. Vielleicht fällt Ihnen ein freundlicher Satz, passend zur Situation oder zum Anlass/Tag ein. Das entspannt die Situation. Verlässt man den Aufzug, verabschiedet man sich freundlich.

Sicher kennen Sie das im Aufzug: Wo schaue ich nur hin? Augenkontakt schafft engen Kontakt, deshalb starren Sie andere Menschen nicht an. Auf den Boden zu gucken wirkt unsicher und ist deshalb nicht zu empfehlen. Am besten schauen Sie zur Tür. So fühlt sich niemand beobachtet oder belästigt und Sie wirken souverän. Achten Sie darauf, dass Sie möglichst niemanden berühren oder gar anrempeln, denn niemand möchte ungewollten Körperkontakt. Lässt sich das wegen des Platzmangels nicht verhindern, ist es angemessen wenn Sie zum Beispiel sagen: „Entschuldigung, ich muss Ihnen jetzt ein wenig auf die Pelle rücken.“

### **Stilvoll**

Wenn Sie sich mit Ihrem Nachbarn unterhalten, sollte das leise geschehen, denn die anderen Mitfahrer hören wohl oder übel mit. Allerdings sollten Sie auch nicht



tuscheln oder flüstern, das wirkt eher befremdlich. Persönliche Themen oder Lästern sind an dieser Stelle tabu.

Höflich ist es, bei Bedarf andere Mitfahrende zu fragen in welche Etage sie möchten, um dann den entsprechenden Knopf zu drücken.

Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3) zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)



## **Neu im Unternehmen – Engagieren Sie sich überlegt**

*Sie sind gut ausgebildet, haben einige Jahre Berufs- und Branchenerfahrung und wechseln nun das Unternehmen. Doch aufgepasst: wer mit zu vielen Ideen gleich zu Beginn auffährt, kann schnell anecken. Wie man sich „wohl dosiert“ bei den neuen Kollegen einbringt, verrät die Business-Knigge Expertin Susanne Beckmann.*

Neu im Unternehmen sieht man häufig dort die Welt mit anderen Augen. Prozesse oder Strukturen können entwickelt oder verändert werden. Und genau hier lauern Stolpersteine, denn wer die Balance zwischen Engagement und Fingerspitzengefühl nicht hinbekommt, schafft sich mehr Feinde als Freunde. Einerseits werden Ideen und frischer Wind erwartet, andererseits gibt es Antworten wie: „Das haben wir schon immer so gemacht.“

Wichtig ist gerade in der ersten Zeit genau zu beobachten. Statt zu kommentieren und zu bewerten, fragen Sie lieber. Hören Sie gut zu, so erkennen Sie die Einstellung der Kollegen zu Veränderungen, die vielleicht niemand wirklich möchte. Dazu hängt es von der eigenen Persönlichkeit und der Kommunikationsfähigkeit ab, wie diplomatisch Sie agieren können. Wenn Sie es nicht schon wissen, finden Sie heraus, wie offen das Unternehmen für neue Ideen und Verbesserungsvorschläge ist.

Wer fragt und mehr nach Hintergründen und Begründungen forscht, statt sofort fertige Lösungen zu präsentieren, die vielleicht gar nicht als Problem angesehen werden, der zeigt, dass er aufmerksam und detailliert ist. Natürlich ist dieser Prozess abhängig von der Größe des Unternehmens und der Komplexität der Aufgaben und von den eingebundenen Mitarbeitern.

Bekommen Sie von den Kollegen Hinweise, scharfe Kommentare oder körpersprachliche Signale, wie gehobene Augenbrauen, Augenverdrehen, unechtes Lächeln oder tiefes Atmen, sind das deutliche Zeichen dafür, dass das etwas zu viel Engagement war.

Beobachten Sie zu Anfang genau die verdeckten Regeln, die in dem Unternehmen vorherrschen: Welcher Umgangston wird gepflegt? Wie ist das Verhalten in Meetings? Welchen Wert haben Hierarchien? Welche Rituale gibt es? Wie ist der Dresscode?

Neben Ihrer Aufmerksamkeit ist es hilfreich einen Kollegen zu suchen, der Ihnen mit seiner Erfahrung und seinem Rat zu Seite steht.



Susanne Beckmann ist Business-Knigge-Trainerin und gibt in Unternehmen über alle Hierarchieebenen hinweg Seminare über moderne Umgangsformen im Geschäftsleben. Tipps und Informationen speziell für Berufseinsteiger hat sie in ihrem Buch „#Benehmen“ (ISBN 978-3-00-053228-3 zusammengefasst. [www.susanne-beckmann.de](http://www.susanne-beckmann.de)