

Christina Tabernig / Anke Quittschau



Business Knigge für Frauen

Sicher auftreten im Beruf

2. Auflage



HAUFE.

Urheberrechtsinfo

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.

Business-Knigge für Frauen

Anke Quittschau, Christina Tabernig

Business-Knigge für Frauen

> 1 Zeile Abstand

Sicher auftreten im Beruf

> _____

> _____

> 2 Zeilen Abstand

> _____

2. Auflage

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Print: ISBN 978-3-648-09660-4 Bestell-Nr. 00251-0002

ePub: ISBN 978-3-648-09661-1 Bestell-Nr. 00251-0101

ePDF: ISBN 978-3-648-09662-8 Bestell-Nr. 00251-0151

Anke Quittschau, Christina Tabernig

Business-Knigge für Frauen

2. Auflage 2017

© 2017 Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Freiburg

www.haufe.de

info@haufe.de

Produktmanagement: Anne Rathgeber

Lektorat: Peter Böke, Berlin

Satz: kühn & weyh Software GmbH, Satz und Medien, Freiburg

Umschlag: RED GmbH, Krailling

Druck: BELTZ Bad Langensalza GmbH, Bad Langensalza

Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Perfekte Umgangsformen machen Sie noch erfolgreicher	11
1 Der erste Eindruck ist entscheidend	15
1.1 Warum der erste Eindruck so wichtig ist	15
1.2 Diese Faktoren bestimmen den ersten Eindruck	16
1.3 Wie Sie im Vorstellungsgespräch glänzen	16
2 Begrüßung und Anrede	21
2.1 Wer begrüßt wen zuerst?	21
2.2 Der Händedruck – der gefühlte erste Eindruck	22
2.3 Sich vorstellen und untereinander bekannt machen	24
2.4 Handhabung von Visitenkarten	27
2.5 Die richtige Anrede	28
2.6 Siezen oder duzen?	32
3 Aktuelle Umgangsformen für Frauen im Geschäftsleben	35
3.1 Allgemeine Verhaltensregeln	36
3.2 Türen, Aufzüge, Treppen und mehr	38
3.3 Selbstsichere Körper- und Sitzhaltung der Frau im Beruf	40
3.4 Distanzen und ihre Einhaltung	43
3.5 Allgemeine Dos and Don'ts	44
3.6 Richtiger Umgang mit Trinkgeld	46
3.7 Frauen im Geschäftsleben und auf Reisen	49
3.8 Auto- und Flugzeug-Knigge	51
3.9 Im Ausland unterwegs	55
4 Small Talk im Beruf	57
4.1 So gelingt die kleine Plauderei	57
4.2 Small Talk mit dem Chef	59
4.3 Small Talk mit Kollegen	60
4.4 Small Talk mit Geschäftspartnern	60
4.5 Gesprächsthemen	61
4.6 Vorsicht Tabuthemen!	62
4.7 Small Talk im Ausland	63

5	Stilvolle Kommunikation mit Kunden	65
5.1	Korrespondenz bindet Kunden	65
5.2	Korrekte Anschriften und schriftliche Anrede	66
5.3	Wirkungsvolle Texte verfassen	69
5.4	E-Mail-Knigge	70
5.5	Korrekt telefonieren	73
5.6	Smartphone & Co.	77
6	Meetings vorbereiten und durchführen	79
6.1	Die Vorbereitungsphase	79
6.2	Das Kundenmeeting	81
6.3	Digitale Meetings	82
6.4	Meetings nachbereiten – die korrekte Form des Protokolls	82
6.5	Das Verhalten während des Meetings	86
6.6	Die Presse als Partner	87
6.7	Der korrekte Messeauftritt	90
7	Business-Dresscode für Frauen	93
7.1	Dressed for success – warum das richtige Business-Outfit die Karriere fördert	93
7.2	Die Bedeutung von Farben im Berufsalltag	94
7.3	Das optimale Business-Outfit	95
7.4	Schuhe und Strümpfe	96
7.5	Parfum und Accessoires	97
7.6	Körperpflege und was dazu gehört	100
8	Geschäftssessen	103
8.1	Geschäftssessen zielorientiert vorbereiten und durchführen	103
8.2	Ihre Aufgaben als Gastgeberin	106
8.3	Sitzordnungen und ihre Bedeutung	109
8.4	Die richtige Redner-Reihenfolge bei Firmenveranstaltungen	113
8.5	Ihre Gastgeberinnenpflichten im Überblick	113
9	Entspannt essen und trinken	115
9.1	Aperitif – was ist das und warum gibt es ihn?	116
9.2	Brot und Brotteller	117
9.3	Gedeck und Serviette	117
9.4	Das Besteck und seine Sprache	119
9.5	Kleine Sushi-Kunde	124
9.6	Umgang mit der Suppentasse	124
9.7	Die Sitzhaltung bei Tisch	125
9.8	Wann ist Fingerfood wirklich Fingerfood?	127

9.9	Der Umgang mit Malheurs	130
9.10	Schwierige Gerichte	133
10	Einladungen aussprechen und annehmen	137
10.1	Geheimcodes auf Einladungen und deren Bedeutung	137
10.2	Veranstaltungsformen	139
Anhang		
	Übersicht: Die häufigsten Benimmfallen	145
	Multiple-Choice-Test: Checken Sie Ihren Business-Stil	149
	Lösungsteil zu den Übungen	153
	Glossar	169
	Literaturverzeichnis	187
	Die Autorinnen	189

Vorwort

Frauen machen sich oft wenig Gedanken darüber, was sie wie beruflich erreichen können – sie wollen »entdeckt« werden. Doch fachliche Leistung alleine ist nicht ausschlaggebend für den Erfolg. Vielmehr zählen Wirkung, Image und das überzeugende Auftreten eines Menschen. Denn die berufliche Karriere hängt zu 60 Prozent von der Bekanntheit im Unternehmen ab.

Das heißt: Frauen können noch so talentiert und fleißig sein – erst wenn sie dafür sorgen, dass ihre Leistung von den richtigen Leuten auch gesehen, geschätzt und aktiv nachgefragt wird, stellt sich das ein, was wir »Erfolg« nennen.

Wer auf der Karriereleiter vorankommen möchte, erreicht irgendwann die Stufe, auf der profundes fachliches Können nicht mehr weiterhilft. Gefragt sind vielmehr respektvoller Umgang mit Mitarbeitern und ein sicheres Auftreten.

»Interessiere Dich für andere, wenn Du haben willst, dass andere sich für Dich interessieren. Respektiere Dich selbst, wenn Du willst, dass andere Dich respektieren sollen.« sagte Adolph Freiherr von Knigge. Die Umgangsformen haben sich in den letzten Jahrzehnten für Frauen verändert. Viele Fragen tauchen dabei auf. Auf einigen gesellschaftlichen Ebenen werden diese sozialen Spielregeln sehr eng ausgelegt, haben aber im Grundsatz immer ihre Gültigkeit. Dies bedeutet jedoch nicht, dass jeder mit der Hummerzange umgehen können muss. Doch das Beherrschen einiger Regeln, gibt Ihnen die nötige Sicherheit sich auf jedem gesellschaftlichen Parkett und in jeder unvorhersehbaren Situation bewegen zu können.

Arbeitsfrühstück oder Dinner mit Geschäftskunden – Geschäfte werden oft abseits der Bürogebäude getätigt. Damit Sie bei diesen Anlässen nicht ins Fettnäpfchen treten, müssen Sie bestimmte Gepflogenheiten beherrschen. Im Vorteil ist, wer dann die Regeln kennt, um sich auf die geschäftlich relevanten Dinge konzentrieren zu können.

Perfekte Umgangsformen machen Sie noch erfolgreicher

»Kind, nimm die Ellenbogen vom Tisch.« Haben Sie diesen Satz in Ihrer Kindheit auch oft gehört? Natürlich wussten Sie damals noch nicht, dass Ihnen Ihre Eltern nur den Umgang mit anderen Menschen erleichtern wollten. Standardisierte Verhaltensweisen ermöglichen es nämlich erst, sich in Gesellschaft respektvoll und höflich zu verhalten.

Sie müssen nicht unbedingt mit einer Hummerzange so vertraut sein wie mit einem Suppenlöffel. Wenn Sie aber ein paar Regeln beherrschen, verfügen Sie über die nötige Sicherheit, um auf jedem gesellschaftlichen Parkett und in jeder unvorhersehbaren Situation souverän auftreten zu können.

Wie benimmt sich Frau im Business?

Da Sie sich als karrierebewusste Frau im Geschäftsleben vor allem in Männerkreisen bewegen (noch, es ändert sich!), wollen wir Ihnen auch sagen, worauf Sie speziell achten müssen. Machen Sie den Männern jetzt die Tür auf? Wie kleiden Sie sich so, dass Sie kompetent, aber nicht zu anziehend auf die Männerwelt wirken? Das sind ein paar Fragen, auf die Sie in diesem Buch Antworten erhalten.

Frauen in Führungsetagen großer Unternehmen sind immer noch die Ausnahme. Doch nicht nur Kompetenz und Ausbildung sind Erfolgsfaktoren, auch der richtige Auftritt spielt eine entscheidende Rolle bei der Besetzung offener Positionen.

Die Situation für Frauen wird immer schwieriger, je höher sie in der Hierarchie steigen. Denn entweder begründen Neider ihre Erfolge mit dem »intelligenten Einsatz ihrer weiblichen Vorzüge« oder sie betonen »die zu extreme männliche Art«. Welche Folgerungen kann man nun für das richtige Verhalten von Frauen im Beruf ziehen?

Frauen haben heute die gleichen Jobs wie Männer und sie möchten ebenso gleich bezahlt werden. Müssen wir uns deshalb wie Männer benehmen? Wir sagen: Ja! Denn im beruflichen Umfeld zählt der Rang, nicht das Geschlecht. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Männer alle Grundregeln des Anstands im Beisein von Frauen vergessen können, aber eine Frau muss eben auch die Rechnung im Restaurant zahlen, wenn sie die Einladende ist.

In den vergangenen 30 Jahren hat sich für die Stellung der Frau sehr zum Positiven bei den Umgangsformen entwickelt. Frauen sind beispielsweise in der Briefanschrift »eigenständig« geworden und nicht mehr nur das Anhängsel des Ehemanns. Männer können nun auch das Fettnäpfchen umschiffen, zuerst die ältere Dame zu begrüßen. Freuen wir uns also über diese Entwicklung in Richtung Gleichstellung und halten einem Mann ab und zu die Tür auf.

Wer im Business die Benimmregeln beherrscht, ist klar im Vorteil. Denn wer keine »gute Kinderstube« hat, ist bei der Kundschaft oder dem Vorgesetzten schnell abgeschrieben.

Haben Sie sich auch schon einmal folgende Fragen gestellt: Wie mache ich einen guten ersten Eindruck? Wann übergebe ich meine Visitenkarte? Wie wird in der richtigen Reihenfolge vorgestellt, wer reicht wem zuerst die Hand? Wie gehe ich bei einem Geschäftsessen korrekt mit Serviette, Gläsern und Besteck um? Mit welcher Kleidung wirke ich besonders vertrauenswürdig? Beherrschen Sie die Regeln des geschäftlichen Miteinanders, wirken Sie kompetenter.

Geschäfte werden oft abseits des Büros getätigt. Damit Sie bei einem Arbeitsfrühstück, einem Dinner mit Geschäftskunden oder dem scheinbar belanglosen Barbesuch nicht ins Fettnäpfchen treten, müssen Sie bestimmte Gepflogenheiten berücksichtigen. Sie werden im Vorteil sein, wenn Sie die Benimmregeln beherrschen, denn nur dann können Sie sich auf die geschäftlich relevanten Dinge konzentrieren.

Sie sehen also, dass Fachkenntnisse allein Sie in Ihrem Job nicht weiterbringen. Soziale Kompetenz und Benimm im Umgang mit Kollegen und Kunden sind nicht weniger wichtig. Ansonsten werden Sie auf der Karriereleiter leicht ins Stolpern geraten. Laut einer Studie von IBM sind Image und Öffentlichkeitsarbeit die beiden Hauptfaktoren einer erfolgreichen Karriere. Fachliches Wissen spielt lediglich zu 10 Prozent eine Rolle für Ihr Weiterkommen. Verabschieden wir uns also von der Vorstellung: »Man wird schon erkennen, dass ich gut bin.« Nein, genau das passiert nicht und wenn, wird es nur selten freiwillig honoriert. Mit diesem Buch möchten wir Ihnen einen Leitfaden an die Hand geben, die wichtigen Faktoren Ihrer Karriere zu entwickeln.

Alles Wichtige über gutes Benehmen

In diesem Buch beschäftigen wir uns mit allen Benimm-Themen, die im Business relevant sind. Wir sagen Ihnen, wie Sie andere korrekt begrüßen und sich vorstellen. Sie erfahren alles über den Small Talk in den verschiedensten beruflichen Situationen. Sie lernen den richtigen Business-Dresscode kennen.

Wir sagen Ihnen, wie Sie mit dem vielen Besteck umgehen, das Ihren Teller umrahmt. Wir werfen einen Blick auf die schwierigen Gerichte bei Geschäftsessen und zeigen Ihnen, wie Sie sie ohne Peinlichkeiten verzehren. Und immer wieder werden wir Sie auf typische Benimmfallen im Berufsleben aufmerksam machen und erklären, wie Sie diese umgehen.

Sie werden in diesem Buch zahlreiche Tipps für den Umgang mit anderen Menschen in verschiedensten Situationen bekommen. Um sich in gutem Benehmen zu üben, gibt es am Ende der Kapitel Übungen. Im Anhang des Buches verraten wir Ihnen dann die Lösungen.

Wir wünschen Ihnen nun viel Spaß bei der Lektüre. Sicher gibt es bald eine Gelegenheit, Ihr gutes Benehmen und Ihren guten Geschmack unter Beweis zu stellen!

Ihr korrekt!-Team

Christina Tabernig & Anke Quittschau

1 Der erste Eindruck ist entscheidend

Für einen ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. In diesem Kapitel sagen wir Ihnen, wie Sie in den ersten Sekunden einer Begegnung Punkte sammeln. Wir erklären, wie Sie mit Ihrem Outfit, Ihrer Körpersprache und Ihrer Stimme andere schnell für sich einnehmen. Da Sie gerade bei einem Vorstellungsgespräch sympathisch und kompetent wirken wollen, gehen wir auf dieses Thema besonders ausführlich ein.

1.1 Warum der erste Eindruck so wichtig ist

Durch das richtige Auftreten, angemessene Kleidung, eine gewählte Ausdrucksweise und gute Körpersprache sind Sie Ihrem Traumjob einen Schritt näher. Wenn Ihnen vieles davon fehlt, heißt das nicht, dass Sie auf der untersten Stufe der Karriereleiter stehen bleiben werden. Aber in Zeiten von Kostenreduzierung und Arbeitsplatzabbau kann Ihr Auftreten ein Faktor sein, der Ihnen den Arbeitsplatz sichert.

Die Weisheit »Es gibt keine zweite Chance für einen ersten guten Eindruck.« kennen Sie sicher. An dieser Stelle sollten wir uns die Frage stellen, warum wir uns so wenig mit unserem ersten Eindruck beschäftigen.

Fakt ist, dass sich andere Menschen innerhalb von 150 Millisekunden bis 90 Sekunden einen ersten Eindruck von Ihnen verschaffen und dieser in entscheidenden Situationen Ihres Lebens über Ihre Chancen bestimmt. Zu solchen Situationen gehören:

- der Auftritt vor einer Prüfungskommission
- das Vorstellungsgespräch
- der erste Tag am neuen Arbeitsplatz
- das erste Treffen mit Ihren künftigen Schwiegereltern
- wichtige Einladungen
- Zusammenkünfte im Familien- und Freundeskreis
- die erste Begegnung mit möglichen Geschäftspartnern

1.2 Diese Faktoren bestimmen den ersten Eindruck

Der erste Eindruck setzt sich aus verschiedenen Faktoren zusammen. Hierzu gehören:

- Ihre äußere Erscheinung
Darunter verstehen wir z.B. Kleidung, Frisur, Make-up, Accessoires und Farben.
- Ihr Auftreten
Ausstrahlung, Mimik, Gang, Haltung, Gestik, Ihre Augen sowie Ihre Freundlichkeit.
- Ihre ersten Worte
Ihr Gruß, Ihre Stimme, Lautstärke, Sprachmelodie, Deutlichkeit im Ausdruck, die ersten Sätze.
- Der Duft Ihres Körpers
Sie kennen sicherlich den Spruch »Ich kann den nicht riechen«. Sie sehen also, wie wichtig dieses unbewusste Signal für den ersten Eindruck bzw. für einen bleibenden Eindruck ist. Parfums, Seifen und Pflegemittel sorgen für einen angenehmen Duft. Zuviel davon wirkt allerdings unangenehm.
- Die Berührung, der Hautkontakt
Hierzu zählt das Gefühl, das der erste Händedruck auslöst. Haben Sie feuchte oder trockene Hände? Sind sie kalt oder warm?

In einer neuen Umgebung mit uns unbekanntem Menschen wissen wir oft nicht, wie wir uns verhalten sollen. Das altbekannte »Understatement« ist in einer solchen Situation immer zu empfehlen. Halten Sie sich taktvoll zurück, beobachten Sie und hören Sie zu. Seien Sie freundlich und interessiert an dem, was andere sagen. Ihre eigene Person und die damit verbundenen Stärken und Werte werden Sie noch früh genug unter Beweis stellen können.

1.3 Wie Sie im Vorstellungsgespräch glänzen

Wer zu einem persönlichen Gespräch eingeladen wird, hat die erste große Hürde schon genommen. Die schriftliche Bewerbung hat dem Personalchef gefallen, jetzt müssen Sie zeigen, was in Ihnen steckt. Die Firmenbroschüre haben Sie sich vorab besorgt und aktuelle Informationen über das Unternehmen im Internet recherchiert. Gut vorbereitet sind Sie also. Der erste Eindruck, den Personalchef oder Unternehmer jetzt von Ihnen bekommen, ist entscheidend. Es zählen Persönlichkeit und Erscheinungsbild.

Bei einem Einstellungsgespräch – übrigens eine der teuersten Entscheidungen, die ein Manager treffen kann – dominiert das Gefühl. Ein erfahrener Per-

sonalchef erkennt, ob sich ein Kandidat authentisch präsentiert oder nur eine Rolle spielt.

Passen Sie Ihren Kleidungsstil ans Unternehmen an

An ordentlicher Kleidung führt kein Weg vorbei – egal ob Sie sich als Bankangestellte oder Programmiererin bewerben. Sie sollten sich aber darin wohl fühlen, sonst wirken Sie unsicher. Wenn Sie die Gelegenheit haben, vorab herauszufinden, wie der Kleidungsstil im Unternehmen ist, umso besser. Kleiden Sie sich dann ein wenig über diesem Standard. Grundsätzlich gilt: Eher konservativ als zu leger anziehen.

Entscheiden Sie sich für ein Kostüm oder einen Hosenanzug in den klassischen Businessfarben Blau, Grau oder Braun. Dunkelblau wirkt vertrauenerweckend und korrekt, allerdings nicht sehr kreativ. Dunkelgrau wirkt weniger autoritär als Schwarz und eignet sich daher besonders für Bewerbungsgespräche.

Frauen stehen grundsätzlich mehr Farben als die oben genannten zur Auswahl. Ihre Kleidung sollte übrigens weder zu lässig noch zu gestylt sein. Ob Kostüm oder Hosenanzug spielt keine Rolle. Entscheiden Sie sich für einen Rock, achten Sie in Ihrem eigenen Interesse auf die Länge. Eine Handbreit über dem Knie darf der Rock aufhören, zu kurz wirkt inkompetent. Tragen Sie auch im Hochsommer Strümpfe zum Rock und keine Sandaletten, bei denen die Zehen zu sehen sind. In konservativen Kreisen stößt dies noch immer auf Unverständnis. Wählen Sie ein dezentes Make-up.

Gehen Sie sparsam mit Parfum um. Sie wollen Ihren künftigen Chef ja nicht betäuben!

Tragen Sie nicht zu viele Accessoires. Ohrringe, Seidentuch, Brosche und Armbanduhr sind zu viel. Hier gilt die Stilregel: Weniger ist mehr. Tragen Sie höchstens zwei auffallende Accessoires gleichzeitig.

Eine sehr wichtige Regel lautet: Seien Sie pünktlich! Schauen Sie den Menschen, denen Sie die Hand geben, immer in die Augen. Ihr Händedruck sollte dabei nicht zu fest, aber auch nicht zu locker und auf keinen Fall feucht sein. Wenn Ihnen die Anspannung feuchte Hände bereitet, trocknen Sie diese vorher unauffällig ab. Sie können sich hierfür kurz an den Unterarm fassen oder die Hände unauffällig am Oberschenkel entlang streifen.

Was verrät Ihr Körper über Sie?

Beobachten Sie Ihre Körpersprache vor dem Gespräch im Spiegel und fragen Sie Freunde um deren Meinung. Achten Sie im Vorstellungsgespräch auf Ihren

Körper. Positiv wirkt, wenn Sie sich entspannt hinsetzen, Blickkontakt halten und den Gesprächspartner ausreden lassen. Negativ fallen Sie auf, wenn Sie Kaugummi kauend mit verschränkten Armen den Personalchef ernst anschauen oder ihn permanent unterbrechen. Halten Sie Blickkontakt zu Ihrem Gesprächspartner und stellen Sie beide Füße fest auf den Boden – so wirken Sie überzeugender.

Gestalten Sie das Gespräch. Wer fragt, der führt, heißt eine bekannte Regel. Mit offenen Fragen (alle Fragen, auf die man nicht mit Ja oder Nein antworten kann) erhalten Sie die meisten Informationen. Gehen Sie auf die Antworten Ihres Gegenübers ein. Die Faustregel lautet: 70 Prozent reden und 30 Prozent hören. Aber betreiben Sie kein »overselling«, dies könnte genau das Gegenteil bewirken. Antworten Sie überlegt.

Fassen wir noch einmal zusammen. Ihre Persönlichkeit und Erscheinung entscheiden: Passen Sie zur Firma, zum Job und den anderen Mitarbeitern? Sie können fachlich bestens qualifiziert sein oder einen überdurchschnittlichen Studienabschluss haben, wenn Sie sich nicht überzeugend darstellen können, ist das Bewerbungsgespräch die Endstation.

Ob Job-Einsteiger oder erfahrener Manager, eine Grundausbildung in »modernen Umgangsformen« gibt Ihnen die nötige Sicherheit für die Bewerbungssituation.

Stimme statt Stimmchen!

»Mit einer trainierten Stimme kann man sich stärker durchsetzen, Kompetenz ausstrahlen und sein Auftreten beeinflussen. Das hilft, berufliche und betriebliche Ziele zu erreichen.« (Studie: www.stimme.at 2004)

Die Stimme ist unser wichtigstes Kommunikationsmittel. Wer eine angenehme Stimme hat und gut artikuliert, dem hört man gerne zu.

Wenn Ihre Stimme schrill und hoch, zu leise oder heiser klingt, wenn jemand ohne Punkt und Komma redet, verliert das Publikum sehr schnell das Interesse, auch wenn das, was Sie sagen, noch so interessant ist.

In der Face-to-Face-Situation spielen Stimme und Tonfall eine große Rolle. Wir hören weniger auf den Inhalt des Gesagten als auf die Art, wie es gesagt wird. Gleichzeitig übertragen sich Atemrhythmus und Stimmlippenbewegung vom Sprecher auf den Hörer. Dieser spricht mit fünf Millisekunden Verzögerung innerlich mit und erinnert sich so an das Gesagte. Das Phänomen des Mitsprechens können Sie auch gut an kleinen Kindern beobachten, die gerade Spre-