



Mit  
**TASCHEN  
GUIDE**  
Downloads

Horst Hanisch

# Knigge für Beruf und Karriere

**TASCHEN  
GUIDE**

**HAUFE.**

## **Urheberrechtsinfo**

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

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

# Knigge für Beruf und Karriere

Horst Hanisch

8. Auflage

**HAUFE.**

# Inhalt

<b>Gewandt und sicher auftreten</b>	<b>5</b>
▪ Von Anfang an sympathisch	6
▪ Wie Sie taktvoll begrüßen	9
▪ So reden Sie richtig an	14
▪ Wann Sie die Hand reichen	20
▪ Schauen Sie aufmerksam in die Augen	23
▪ Gut gekleidet zu jedem Anlass	24
▪ Wen können Sie gut riechen?	35
▪ Vornehm zu Fuß und taktvoll im Taxi	39
<b>Auf Einladungen und als Gastgeber glänzen</b>	<b>47</b>
▪ Wie laden Sie stilvoll und ansprechend ein?	48
▪ Wählen Sie den passenden Ort für Ihre Feier	53
▪ Wer soll wo an der Tafel sitzen?	57
▪ Wohin mit Schirm, Schal und Melone?	61
▪ Von Sherrygläsern und Sektkübeln	64
▪ Tischlein deck dich	68

<b>Sich bei Tisch perfekt benehmen</b>	<b>73</b>
▪ Es ist angerichtet	74
▪ Jetzt kommen die Karten auf den Tisch	76
▪ Was trinken Sie zum Essen?	78
▪ Nur Messer, Gabel, Löffel?	84
▪ Von der Vorspeise bis zum Dessert	90
▪ Wie heben Sie die Tafel auf?	93
▪ Mocca, Digestif und blauer Dunst	95
▪ Rechnung oder Reklamation	98
<b>Wie Sie sich angenehm unterhalten</b>	<b>101</b>
▪ Smalltalk – ein Genuss zu plaudern	102
▪ Visitenkarten – machen Sie sich erreichbar	107
▪ Wie Sie eine Rede schwingen	109
▪ Charmant und bestimmt an Telefon und Handy	115
▪ Netikette: Immer munter mailen?	119
▪ Stichwortverzeichnis	122

## Vorwort

Zwanzig Berufsanfänger hatten sich beworben, vier waren eingeladen. Jetzt sitzen der Personalchef und der Abteilungsleiter wieder zu zweit am Tisch. Und die Entscheidung ist gefallen: Herr P. hatte die besten Noten. Sogar bessere als Frau M. Aber seine Umgangsformen ... Und die waren nicht allein der Nervosität zuzuschreiben. Hätten die Kollegen auf Dauer gut mit ihm zusammenarbeiten können?

Dieses Szenario ist nicht aus der Luft gegriffen. Höfliche Umgangsformen und die Fähigkeit, auch in prekären Situationen souverän und freundlich zu bleiben, sind von großer Bedeutung. Viele Personalabteilungen legen darauf Wert. Und zu Recht. Schließlich verbringen Sie mit Ihren Kollegen mehr Zeit als mit Ihrem Partner.

Ob Sie in dieser Beziehung noch etwas lernen können, wissen Sie allein. Was es aber alles zu lernen gibt, das können Sie in diesem Buch lesen. Doch bevor Sie das tun, noch eine Bemerkung:

Wenn Ihnen jemand weißmachen will, was richtig höflich sei, Ihnen sich aber dabei die Haare sträuben, dann geben Sie mir einfach Bescheid ([horst.hanisch@knigge-seminare.de](mailto:horst.hanisch@knigge-seminare.de)).

Und last but not least: Herrn Ulrich Leinz danke ich für die tatkräftige Unterstützung bei der Bearbeitung des Manuskriptes.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

*Horst Hanisch*

# Gewandt und sicher auftreten

*Höflichkeit ist wie ein Luftkissen: Es mag wohl nicht viel drin sein, aber es mildert die Stöße des Lebens.*

Arthur Schopenhauer

Vielleicht nicht, wenn der (oder die) Liebste Sie gerade vor die Tür gesetzt hat – aber in vielen anderen Situationen geht es Ihnen doch sicherlich auch so, dass Sie Ihren Mitmenschen sympathisch und angenehm in Erinnerung bleiben wollen. Und zwar von Anfang an. Doch wie können Sie das machen?

Lesen Sie im folgenden Kapitel

- wie Sie von Anfang an sympathisch wirken,
- wie Sie Ihr Gegenüber taktvoll begrüßen, richtig anreden und wann Sie die Hand reichen,
- welche Kleidung zu einem bestimmten Anlass passt,
- wie Sie Parfüm, Kosmetik und Schmuck richtig einsetzen und
- wer wem den Vortritt lässt.

## Von Anfang an sympathisch

Lässt sich Sympathie einfach »machen«? Einerseits nein. Sympathie lässt sich nicht machen – gerade in Situationen, in denen Sie einem Menschen das erste Mal gegenüberstehen. Denn ob Sie einer anderen Person sympathisch sind (und sie Ihnen), entscheiden Sie nicht bewusst, sondern Areale Ihres Gehirns, die zwischen Freund und Feind unterscheiden – wie zu Urzeiten und da musste es verständlicher Weise sehr schnell gehen. Daher läuft dieser Prozess blitzschnell ab. Schon in wenigen Sekunden sind die Weichen gestellt. Und schließlich ist der Prozess sehr komplex.

Dennoch sind Sie Ihrem Unbewussten nicht vollkommen ausgeliefert. Sie haben, wie der Psychologe Hans-Georg Häusel (u. a. in seinem Buch »Think Limbic«) feststellt, innerhalb der unbewussten Reaktion einen weiten Entscheidungsspielraum, da der Prozess so komplex ist und alle Details nun auch nicht unbewusst geregelt sein können. Und da es beim Thema Sympathie um mindestens zwei Personen geht, potenziert sich die Anzahl der unregulierten Details. Darin liegt Ihre Chance zur Sympathie.

### **Bilden Sie Ihre Höflichkeit**

Der Spielraum, den die bewussten Entscheidungen innerhalb der unbewussten Reaktionen haben, ist der Ansatzpunkt: Hier können Sie den höflichen Umgang weiter ausbilden, um mehr Menschen in fast allen Situationen sympathisch zu sein. Und



zwar indem Sie lockerer werden, an innerer Souveränität gewinnen und Ihr Gegenüber respektieren. Und sich *Lockerheit*, *Souveränität* und *Respekt* in Ihren Umgangsformen ausdrücken. Und zwar nicht erst, nachdem Sie »warm gelaufen« sind, sondern schon von Anfang an, wenn Sie jemandem begegnen.

Denn der erste Kontakt, die ersten Sekunden, prägen den Verlauf einer Begegnung ganz außerordentlich.

Lockerheit, Souveränität und Respekt sind aber noch sehr allgemein. Deswegen gehen wir ins Detail und versuchen herauszufinden, welche Aspekte bei einer ersten Begegnung wichtig sind.

## Wie war das beim ersten Mal?

Dafür bitte ich Sie zu überlegen, was Ihnen in Erinnerung ist von z. B. der ersten Begegnung mit Ihrem Chef (oder Ihrer Chefin) oder mit einem Kunden ... (Um die Situation wieder in Erinnerung zu rufen, überlegen Sie zuerst: Zu welchem Anlass war das? Wie bin ich dorthin gekommen? Wie war dort die Situation?) Nehmen Sie dann Stift und Zettel zur Hand und notieren Sie der Reihe nach, was für einen ersten Eindruck Sie von dieser Person hatten.

Vergleichen Sie nun das Ergebnis Ihrer Erinnerung mit der hier geschilderten Begegnung. Natürlich nicht in der direkten Beschreibung, aber von den Gesichtspunkten her werden sich wahrscheinlich einige von diesen auch bei Ihnen finden: Und wenn sie sich ähnlich sind, dann war es sicher ein sehr sympathischer erster Eindruck, den Sie hatten:

1. Sie waren beruhigt, weil Ihr Gegenüber sich für Sie erhoben hatte
2. und angenehm überrascht, weil er sogar Ihren Namen wusste.
3. Dann war sein Händedruck fest und herzlich
4. und er lächelte Sie freundlich an.
5. Wie er sich kleidete, bestach durch eine leger individuelle Note
6. und Sie nahmen einen dezenten Duft wahr.

Diese sechs Punkte sind zentrale Aspekte, auf die wir im Folgenden weiter eingehen. Zentral sind sie deswegen, weil fast alle Sinne berücksichtigt sind – und das Empfinden für soziale Hierarchien: der Tastsinn (Handschütteln), der Sehsinn (Blick in die Augen und auf die Kleidung), der Geruchssinn (Körpergeruch) und das Gefühl der Gleichrangigkeit (Erheben) und das Entgegenkommen (Nennung des Namens).

### **Können Sie sich entschuldigen?**

Es gibt Situationen, in denen plötzlich klar wird, dieser Person bin ich gerade gar nicht sympathisch. Vielleicht waren Sie es einmal. Aber das ist nun vorbei. Und Sie könnten sich selbst ohrfeigen. Denn was Sie da soeben zu Ihrer Kollegin gesagt haben, ist Ihnen derart unangenehm. Es ist Ihnen einfach so herausgerutscht. Und Sie können bestens nachvollziehen, dass sie gekränkt ist. Aber was sollen Sie tun?

Was Sie tun können, ist für einen höflichen Umgang grundlegend. Sie können sich entschuldigen. Das setzt Lockerheit, Souveränität und Respekt vor dem anderen voraus. Den Respekt

wollen Sie wiederherstellen. Dazu brauchen Sie Souveränität, um Ihr Verhalten kritisch betrachten zu können. Und Lockerheit, damit Sie auf die Person, die Sie verletzt haben, zugehen können. Und das sollten Sie tun.

Aber kann sich denn jemand selbst entschuldigen? Es ist zwar sprachlich so üblich («Ich entschuldige mich»), aber logisch ist es nicht. Entschuldigen kann doch nur der, an dem Sie sich schuldig gemacht haben. Daher kann es wohl nur möglich sein, um Entschuldigung zu bitten. Aussprechen aber muss die Entschuldigung der andere.

Ist Ihnen ein Fauxpas passiert, so bitten Sie um Entschuldigung. Tun Sie es am besten sofort. Wenn Sie meinen, es handelt sich um eine kleinere Sache, brauchen Sie nicht um Entschuldigung zu bitten. Das kann auch zu dramatisch wirken. Sagen Sie stattdessen, dass es Ihnen (sehr) leidtut.

Und wenn Sie in Gegenwart mehrerer jemanden gekränkt haben, so bitten Sie am besten auch in deren Gegenwart um Entschuldigung. Denn manchmal sind Dritte nachtragender als der Betroffene.

## Wie Sie taktvoll begrüßen

In einer Begrüßung kommt es immer darauf an, dem Gegenüber seinen Respekt zu erweisen. Das können Sie in einer einfachen und doch wirkungsvollen Geste ausdrücken: Indem Sie sich zur Begrüßung erheben. Wenn es auch im beruflichen Alltag nicht

üblich ist, so sollten Sie doch schon bei einem Meeting, auf jeden Fall aber bei Kongressen, Firmenjubiläen etc. keine Chance verstreichen lassen. Und: Gestalten Sie die Begrüßung.

Erheben Sie sich (natürlich nur, wenn Sie gerade sitzen),

- wenn jemand zur Begrüßung auf Sie zukommt,
- wenn Sie jemandem vorgestellt werden oder
- wenn Sie sich selbst vorstellen.

Jeder erhebt sich für eine andere Person – ganz abgesehen von deren Status.

Es wird zwar immer noch den einen oder anderen Mann verwundern – aber Frauen erheben sich zur Begrüßung ebenso wie Männer; es ist heute schlicht überall im geschäftlichen Bereich höflicher Umgang. Bringen doch Frauen, die sich erheben, ganz selbstverständlich zum Ausdruck, dass Sie mit den Männern auf einer Ebene stehen.

Als Herr achten Sie darauf, Ihr Jackett, das Sie, bevor Sie sich gesetzt hatten, geöffnet haben, nun wieder zu schließen: Einen Knopf zu schließen reicht vollkommen aus.

## **Wie begrüßen Sie Ihre Gäste zu Hause oder in der Firma?**

Sie werden den Gast zuerst ins Gebäude bitten, um ihn anschließend höflich willkommen zu heißen. Und vergessen Sie nicht, sich dafür zu bedanken, dass der Gast Ihrer Einladung gefolgt ist.

Erwarten Sie als Gastgeber eine größere Anzahl Gäste, so sollten Sie jemand anderen bitten, die Begrüßung an der Tür zu übernehmen. So sind Sie flexibler und können Ihre Aufmerksamkeit mehreren Gästen widmen.

## **Dame oder Herr – wen zuerst begrüßen?**

Wenn Sie zu einer Feier kommen und Sie mehrere Personen begrüßen wollen, sollten Sie auf die Reihenfolge achten. Üblich sind dabei diese Regeln: Sie grüßen

- die Dame vor dem Herrn,
- die ältere Person vor der jüngeren,
- die in der Hierarchie höher stehende Person vor der hierarchisch tiefer stehenden.

## **Was tun bei »regulärem Chaos«?**

Was tun Sie aber, wenn die Regeln einander widersprechen? Wenn Sie z.B. zu einer Feier kommen und gleich an der Tür steht der Chef und alte Freund Ihres Vaters. Zwei Meter weiter erblicken Sie jedoch die junge Ehefrau Ihres Kollegen, der Sie eingeladen hat. Wen begrüßen Sie zuerst? Den Älteren vor der Jüngeren (Regel 1: zuerst den Freund Ihres Vaters), die Dame vor dem Herrn (Regel 2: zuerst die Gattin Ihres Kollegen) oder doch den Chef vor der Kollegengattin (Regel 3)?

Manchmal müssen Sie mit den ihnen bekannten Regeln kreativ umgehen und eine höfliche Lösung finden. Wie in diesem Fall: Die räumliche Distanz bietet sich dazu an. Grüßen Sie die näher