

Gut
**BENEHMEN,
SYMPATHISCH**
rüberkommen

GABRIELA
MEYER

MODERN-LIFE ETIKETTE



Moderne Umgangsformen,
erfolgreiche Selbstpräsentation
und digitale Etikette

humboldt

GABRIELA
MEYER

MODERN-LIFE ETIKETTE

humboldt

*Für meine Eltern und für alle,
die unsere Welt freundlicher machen*

INHALT

Vorwort

8

Handy-Etikette

12

- Empfehlungen für die Smartphone-Nutzung 14
- Stilvoller Umgang mit WhatsApp: Wie Sie andere nicht nerven ... 21

Social-Media-Knigge

24

- Ihre Online-Identität: Unauffällig seine Pflicht tun war gestern ... 26
- Ihr Profilfoto: Das Erste, was andere von Ihnen sehen 28
- Ihr Online-Profil ist Ihr Fenster zur Welt: Schmücken Sie es! 29
- Verhaltensempfehlungen für den digitalen Dialog 34
- Welche Inhalte Sie in sozialen Netzwerken teilen können 40
- Stay classy on Twitter! 43
- 5 Tipps: Wie Sie sich in den sozialen Netzwerken stilvoll bewegen 45
- Umgang mit Online-Beleidigungen, Hassreden und Trolls 49
- Instagram-Etikette: Tops und Flops 50

Modern-Life-Networking

52

- Erfolgreich netzwerken: Gehen Sie freundschaftlich vor 53
- Die drei Phasen beim Vernetzen 54
- Die 70-20-10-Regel zum Netzwerken 56
- Modernes Netzwerkmanagement bedeutet ansprechbar zu sein .. 57
- Klasse statt Masse 58
- Netzwerk-Knigge: So vernetzen Sie sich richtig 59
- Visitenkarten modern gestalten und richtig überreichen 62
- Beim Netzwerken höflich „Nein“ sagen können 64

Begrüßung **65**

Betreten Sie jeden Raum mit einem Gruß	67
Die wichtigsten Umgangsregeln für die Begrüßung	69
Sich angemessen und höflich verabschieden	73
Wie Sie sich selbst vorstellen	74
Sie wollen gute Stimmung? Sprechen Sie Menschen mit Namen an	74
Namen vergessen? Keine Panik!	75
Die Kunst, Menschen miteinander bekannt zu machen	76
Du oder Sie?	79

Moderner Smalltalk **82**

Deutschland hat keine Smalltalk-Kultur	84
Die richtige Einstellung zu Smalltalk	85
Smalltalk-Themen und Stimmungstöter	86
Suchen Sie im Gespräch charmant nach Gemeinsamkeiten	88
Was Sie von versierten Smalltalkern lernen können	89
Noch mehr Smalltalk-Tipps	92
Spießiger Smalltalk	95
Über den Umgang mit Vielrednern	96
Den Anfang machen mit der 5-Sekunden-Regel	98
Sprechen Sie mit Fremden	99

Kommunikation **102**

Verfeinern Sie die Kunst des richtigen Zuhörens	103
So werden Sie besser verstanden	104
Extra-Tipp für Fortgeschrittene: Dialoge fließen lassen	105
Höflich widersprechen	106
Danke: Das wichtigste Wort der Welt	108
Erlauben Sie sich Variationen in Ihrer Sprache	110

„Hörn se mal!“ – Deutlich sprechen	111
Wie Ihr Körper kommuniziert	112

Gute Texte **118**

Digitale Etikette – E-Mails schreiben, die gelesen werden	119
Stil-Booster, die Ihre geschäftlichen E-Mails noch besser machen ..	126
Moderne Weihnachtspost: Persönliches zum Fest	129
Die E-Mail-Abwesenheitsnotiz gekonnt formulieren	130

Büro und Coworking Spaces **132**

Wertschätzender Umgang mit Mitarbeitern und Kollegen	133
Was Sie im Büro nicht tun sollten	136
Telefonieren am Arbeitsplatz	137
Freundlicher Umgang mit Kunden	139
Meeting-Etikette	141
Professioneller Umgang mit Dienstleistern	143
Mit Stil abtreten	145
Modernes Atmosphäre-Design im Büro	146
Verhalten im Coworking Space	147

Veranstaltungen **149**

Ein Event organisieren	150
Empfehlungen für den Besuch von Veranstaltungen	156
Professioneller Umgang mit Rednern bei Veranstaltungen	157
WLAN gehört zur Gastfreundschaft	161
Moderner Umgang mit Veranstaltungstechnik	161
Messe-Knigge: Besucherorientiertes Verhalten führt zum Erfolg ..	163
Powerpoint-Etikette – Wie Sie Ihre Zuhörer begeistern	164

Reisen	170
Gutes Benehmen an Bord	171
Stilvoll mit der Bahn reisen	176
Gutes Benehmen im Urlaub	179
Respektvoller Umgang mit anderen Kulturen	182
Hotel und Restaurant	183
Die Top-10-Tipps einer Hoteldirektorin – So sind Sie ein gern gesehener Gast	184
Gute Manieren im Restaurant	188
Selbstpräsentation	203
Wie Sie andere für sich einnehmen	204
Bei Kritik souverän reagieren	211
„Es tut mir leid!“ – Richtig um Entschuldigung bitten	212
Haaatschi! Niesen und „Gesundheit!“ sagen	214
Brechen Sie auch mal Regeln, wenn es sein muss	214
Wie sich kultivierte Menschen präsentieren	216
Wie Sie Ihre Wirkung beeinflussen und positiv gestalten können ..	217
Elevator Pitch: Wie Sie sich kurz und prägnant vorstellen	221
Modern-Life-Dressing und Style	223
Kleidung ist ein Werkzeug: Nutzen Sie es!	224
Immer gut angezogen: Finden Sie Ihren perfekten Stil	225
Mode, Weiblichkeit und Karriere	228
Dresscodes – Anlassgerecht gekleidet sein	230
Grundregeln für ein gepflegtes Erscheinungsbild	232

Essen und Tischkultur	242
Dekorieren und eindecken	242
Die Getränke	244
Gutes Benehmen am Tisch	246
Spielregeln am Buffet	251
Gastfreundschaft	253
Ein guter Gastgeber sein	255
Abrupter Aufräumdrang bei Business-Veranstaltungen	264
Regeln für gute Gäste	265
Eine Einladung freundlich absagen: So klappt's!	267
Gastgeschenke: Darf es noch ein bisschen Tee und Marmelade sein?	268
Filoxenia – Gastfreundschaft für Fortgeschrittene	271
Was tun, wenn ...?	273
Empfehlenswerte Bücher	280
Anmerkungen	281

VORWORT

Liebe Leserin, lieber Leser,

wir sind heute in zwei Wirklichkeiten zu Hause, in der „alten“ analogen und in der digitalen Welt. Es gibt das klassische Büro und Coworking Spaces, es gibt Sitzungen und Videokonferenzen, es gibt Visitenkarten und Plattformen wie LinkedIn und Twitter. Von uns wird verlangt, dass wir uns in beiden Welten souverän, authentisch, höflich und angemessen zu bewegen wissen. Das ist leichter gesagt als getan. Unser Smartphone ist nicht mehr nur allein unser Telefon, sondern auch virtuelles Büro. Wie verhalte ich mich da eigentlich in den verschiedenen Situationen und Räumen, worauf sollte ich achten? Wie integriere ich das Gerät elegant in meinen Arbeitsalltag, ohne wie ein egoistischer Techniksnob oder rückständiger Technikverweigerer zu wirken? Darf ich mein Essen im Restaurant fotografieren und wenn ja, wie? Wie gehe ich damit um, wenn meine Kontakthanfrage auf einem Karriere-Netzwerk ignoriert wird?

Auf Fragen wie diese und viele weitere möchte Ihnen dieses Buch Antworten geben. Wir leben im Zeitalter der Inszenierung und medialen Selbstdarstellung. In der Öffentlichkeit ein kompetentes, sympathisches Image zu haben, ist ein wesentlicher Bestandteil des Erfolges geworden. Wir werden nun – und das ist neu – auch anhand der Referenzen im Internet bewertet. Durch neue Medien gibt es plötzlich neue Fragen zu gutem Benehmen. Das Digitale hat in manchen Bereichen radikal die Ästhetik verändert – in vielen Fällen aber eben auch nicht. Mein Buch möchte Ihnen helfen, durch die Jetzt-Zeit zu navigieren. Es soll Ihnen zeigen, welche klassischen Benimmregeln weiterhin gelten, und Sie dabei unterstützen, sich unter den neuen Bedingungen zurechtzufinden. Wir leben in einer temporeichen Welt, arbeiten

zunehmend in freien Konstellationen, aber trotzdem gibt es Höflichkeitsstandards. Die mit der Digitalisierung einhergehende vermeintliche Lockerheit sollte uns nicht dazu verleiten, uns schlecht zu benehmen. Heute wie damals gelten weiterhin viele grundlegende Anstandsregeln. Sie werden erfahren, dass Sie einige Gewohnheiten und Verhaltensweisen neu ausrichten müssen und gleichzeitig viele klassische Höflichkeitsregeln unbedingt beibehalten sollten.



Gute Manieren und warmherzige Höflichkeit sind der schnellste Weg, um Türen zu öffnen. Dabei geht es nicht darum, an vorgegebene Umgangsformen starr festzuhalten oder Benimmregeln als Fesseln zu sehen. Vielmehr geht es um natürliches Taktgefühl und nach diesem Gefühl zu handeln, wenn es richtig erscheint. Menschlichkeit zu zeigen, Respekt vor Mitmenschen und ein Bewusstsein für gutes Benehmen zu haben, ist mehr wert, als im Autopilot-Modus Begrüßungs- oder Anstandsregeln zu folgen. Je technischer unsere Welt wird, desto mehr wird in Zukunft die Fähigkeit gefragt sein, mit dem zu überzeugen, was wir nur als Menschen liefern können: Freundlichkeit, Charme, Hilfsbereitschaft, Witz, Kreativität und ein mitfühlendes Herz. Diese Qualitäten haben nichts mit Bits, Bytes oder künstlicher Intelligenz zu tun.

Gerade in einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer leichter miteinander verglichen werden können, gewinnt meist derjenige Anbieter, der neben entsprechender Fachkompetenz auch durch ein sicheres Auftreten in einem globalisierten Umfeld, soziale Kompetenzen und gute Umgangsformen überzeugt. Auch dabei möchte ich Ihnen helfen und werde Ihnen viele frische Ideen liefern, die Sie sofort umsetzen können. Sie werden erfahren, was Sie interessant macht, wie Sie andere mit Freundlichkeit für sich einnehmen und sympathisch wirken.

Mit gutem Benehmen, Manieren und Kommunikation beschäftige ich mich, seit ich zwölf bin. Ich wuchs in einer griechischen Taverne in der Lüneburger Heide auf und lernte dort die Grundlagen guten Benehmens von der Pike auf. Meinen Horizont erweitert und meine Beobachtungsgabe geschärft habe ich in den Jahren als Flugbegleiterin im weltweiten Einsatz bei der Deutschen Lufthansa. Von Hamburg, Paris, New York über Bangkok, Singapur, Delhi bis Rio de Janeiro und Sydney: Die besten Hotels in aller Welt waren mein zweites Zuhause. Auch in dieser Zeit erfuhr ich viel über gutes und schlechtes Benehmen. Ich erlebte Tee-Zeremonien in Tokio, bediente Weltstars in der First Class, weinte in Slums und suchte auch schon mal lächelnd vor den Passagieren eine Bombe an Bord einer B747 in Bogota. Während meiner Reisen rund um den Globus habe ich mich darin geübt, mit den unterschiedlichsten Kulturen umzugehen, und ich weiß, wo die Fallstricke in der interkulturellen Begegnung liegen.

Die hohe Kunst des Protokolls lernte ich in meiner Zeit als Mitarbeiterin in der Pressestelle einer englischsprachigen, internationalen Universität. Hier betreute ich Politiker, Wissenschaftler, Künstler und Wirtschaftsgrößen, organisierte Festlichkeiten und kümmerte mich zusammen mit meinen Kollegen um Jubiläen, Pressekonferenzen und um die richtigen Tweets, Posts und Fotos.

Nicht zuletzt ist gutes Auftreten heute in meiner Eigenschaft als Unternehmerin und Inhaberin von *Modern Life Seminars* ein Thema, das mich täglich begleitet.

Meine Erfahrungen habe ich in dieses Buch einfließen lassen. Sie erhalten jede Menge Tipps, die Sie sofort anwenden können. Egal ob zu Small Talk, Gastfreundschaft, Style oder Social Media. Ich habe dieses Buch mit Leidenschaft, Liebe und ohne erhobenen Zeigefinger geschrieben. Für jeden, der freundlich, gelassen, respektvoll und empathisch auftreten möchte. Für jeden, der Inspiration sucht, nicht stehenbleiben und sich weiterentwickeln möchte. Ich finde, wir alle sollten uns menschlich und anständig verhalten, nicht wie Roboter, und ich wünsche mir, dass Sie Impulse für den fröhlichen Umgang mit anderen Menschen und für die Selbstpräsentation finden.

Ach ja, wer mich fragt, was gutes Benehmen für mich bedeutet, dem antworte ich gern mit meinem Lieblingszitat von Ralph Waldo Emerson: „Manners are the happy way of doing things.“

Und nun, herzlich willkommen und viel Spaß beim Lesen!

Gabriela Meyer

HANDY-ETIKETTE

Moderner Umgang mit dem Smartphone

„Ich nutze mein Handy nur zum Telefonieren, Frau Meyer!“ Dieses Statement hörte ich früher oft. Kennen Sie es auch noch? Lieb ich Internetaffinität und Interesse für die neuen multifunktionalen Smartphones durchblitzen, zeigten mir konservativ geprägte Telefonmenschen schon mal die kalte Schulter. Sie war irgendwie schick, diese Verweigerungshaltung. „Apps? Brauche ich nicht!“ Die Möglichkeiten des Smartphones abzuwehren, galt als Statussymbol. Seither hat sich viel verändert. Das Smartphone hat sich zu einem beeindruckenden Arbeits- und Kommunikationsgerät entwickelt. Inzwischen nutzt jeder, ob Taxifahrer, Studentin, Politiker, Verkäuferin, Schauspieler oder Professorin, die vielfältigen Möglichkeiten, die es bietet. Wir buchen mit unserem Smartphone Reisen, bearbeiten Fotos, übersetzen Texte, berechnen Fahrtrouten, scannen Dokumente, schreiben Rechnungen und manchmal wischen wir einfach nach links. Telefonieren ist inzwischen nur noch eine App unter vielen und eher uncool. Wer ruft uns denn heute noch ohne triftigen Grund an? Es zirkulieren Sprachnachrichten. Die Technik hat sich rasant weiterentwickelt. Damit änderte sich auch unser Verhalten und die Art, wie wir miteinander interagieren.

Genau wie damals gibt es auch heute wieder etwas, was viele stört: *Phubbing*¹, also das Starren auf das Smartphone, während man die

Menschen um sich herum ignoriert. „Kaum einer schaut noch hoch, alle surfen. Ist ja schlimm, was für ein schreckliches Benehmen!“ , schimpfen wir und rümpfen die Nase über diese schrecklichen Manieren. Doch ist unsere Empörung berechtigt? Der Journalist Dirk von Gehlen ermuntert zu einem anderen Blickwinkel und zu einer anderen Sicht: „Aber allein die Möglichkeit, dass handystarrrende Zeitgenossen gerade einen trauernden Menschen trösten oder in einem Nobelpreis-Wälzer schmökern, sollte uns davon abhalten, ins wohlfeile Wehklagen über den kulturellen Niedergang durch Smartphonennutzung zu verfallen. Denn womöglich geht es dem handystarrenden Menschen gerade richtig gut, der Bildschirm ist ihm ein Fenster zur Welt und Möglichkeit zur flanierenden Entspannung. Warum sollte man jemandem diese Wohltat verwehren, nur weil man selber nicht in der Lage ist, ein gesundes Verhältnis zum Smartphone zu entwickeln?“²

Wozu uns Dirk von Gehlen anregt ist: Gucken wir doch mal anders auf die Leute, die ihr Endgerät anstarren. Sehen wir das alles mal nicht pathologisch. Das Handy ermöglicht eben auch liebevolle Gesten und trägt dazu bei, unseren Horizont zu erweitern, uns zu bilden, neue Kontakte zu knüpfen und Beziehungen schöner und menschlicher zu gestalten. Ganz egal, wo auf der Welt wir uns gerade aufhalten oder unterwegs sind, wir können die Verbindung zu lieben Menschen halten. Wir können unsere Freundschaften und beruflichen Beziehungen pflegen und uns auf dem Laufenden halten.

Fest steht: Das Smartphone ist nicht grundsätzlich gut oder schlecht. Wie bei anderen Erfindungen kommt es darauf an, was wir daraus machen und inwieweit wir bei der Nutzung auf unsere Umgebung Rücksicht nehmen. Wenn wir mit anderen Menschen zusammen sind, sind gute Manieren wichtig. Deshalb ist es ein großer Unterschied, ob ich alleine bin und telefoniere oder mich im öffentlichen Raum aufhalte.

Das Smartphone ist nicht per se „gut“ oder „schlecht“. Es kommt darauf an, was wir daraus machen.


Empfehlungen für die Smartphone-Nutzung

Es war auf dem Weg nach Frankfurt. ICE, zweite Klasse, Großraumabteil. Ich war müde und glücklich, noch ein freies Plätzchen ergattert zu haben. Hinter mir lagen zwei intensive Seminartage. Endlich nach Hause. Ich schaute mich um. Niemand schien seine Umgebung zu beachten. Jeder war mit sich selbst beschäftigt. Links neben mir saß ein Geschäftsmann, der seine Schuhe ausgezogen hatte. Er klebte am Smartphone: „Du Felix, nein, klär das bitte mit meiner Sekretärin.“ Rechts schlürfte eine junge Frau ihren Coffee to go, während sie per Face Time einen Yoga-Kurs buchte. Da schmetterte ein pummeliger Geschäftsmann in sein Schnurmikro: „In 20 Minuten bin ich da, Igel-schnäützchen. Lass schon mal das Badewasser ein!“ Ich sah all das vor mir, was ich mir eigentlich nicht vorstellen wollte, und es ergab eine skurrile Collage in meinem müden Kopf. Also, Kopfhörer auf. Da kam der Schaffner und wollte mein Ticket sehen. So zückte auch ich mein Smartphone.

Was macht uns eigentlich zu guten Mitreisenden in öffentlichen Verkehrsmitteln? Richtig, wir stören andere nicht, schon gar nicht mit unseren Telefonaten. Wir ersparen ihnen pikante Details. Wir haben es nicht nötig, unsere Wichtigkeit extra laut kundzutun. Wir sind gelassen, verhalten uns ruhig und nerven nicht.

Leider laden Handys zu Rücksichtslosigkeit ein. Unser Smartphone ist nicht mehr nur unser Telefon, sondern schon lange so eine Art virtuelles Büro. So sind wir im großstädtischen Alltag oft Gesprächen in penetranter Lautstärke ausgesetzt. Mal ist es Business-Geplapper, mal belangloses Gequassel, mal Intimes, mal Jargon. „Nice, Alter! Wo hast du den Rucksack her gegettet?“ Es scheint entweder viele nicht zu stören,

unhöflich zu sein, oder aber noch immer viele Unsicherheiten zu geben, welche Verhaltensweisen richtig oder falsch sind.



Mit privaten und intimen Telefonaten im öffentlichen Raum belästigen Sie Ihre Mitmenschen.

Dies ist die vielleicht wichtigste Smartphone-Regel, um einigermaßen anständig und höflich mit den kleinen Mini-Computern umzugehen: Kompromittieren Sie Ihre Mitreisenden oder Menschen Ihrer Umgebung im öffentlichen Raum nicht mit privaten und intimen Telefonaten. Sprechen Sie leise und halten Sie Ihre Gespräche kurz. Das wirkt zivilisiert, klug und souverän. Es ist nicht nötig, Ihr Umfeld über Ihre Tagesplanung oder privaten Sorgen in Kenntnis zu setzen. Lässt sich ein Ferngespräch wirklich gerade nicht aufschieben, suchen Sie sich ein ruhiges Plätzchen, wo Sie ungestört sprechen können und niemanden stören. Ein angemessener Ort wäre zum Beispiel im Zug der Raum zwischen zwei Abteilen. Ersparen Sie Ihren Mitmenschen Ihre Verkaufserfolge, die detaillierte Nacherzählung Ihrer Sitzung in Berlin, den Namen Ihrer Affäre in Brüssel oder die Einzelheiten einer medizinischen Fußpflege. Dienstliches und Privates öffentlich kund zu tun ist wirklich uncool, Namen zu nennen aus Datenschutzgründen ein Tabu. Seien Sie sich dessen bewusst: Die Welt ist klein. Wenn Sie nicht wie ein Rüpel oder eine Rüpeline erscheinen wollen, sollten Sie wissen, wann es angebracht ist, sich zurückzunehmen.

Ich war mal privat eingeladen. Es war ein gemütlicher Abend. Bis plötzlich das Telefon klingelte. Ich ging davon aus, die Gastgeberin würde das Gespräch abkürzen und sagen: „Ich habe gerade Besuch, kann ich dich morgen zurückrufen?“ Doch nicht mal meine Hoffnung auf eine Notlüge wie „Entschuldige, die Milch kocht mir gerade über“ erfüllte sich. Auch nicht nach zehn Minuten. Im Gegenteil: Es wurde eine ausgedehnte Plauderei. Da saß ich dann, gezwungen zuzuhören und alleine Oliven zu essen.

Das Kostbarste, was wir als Menschen haben, ist Zeit. Wer in der Lage ist, Prioritäten richtig zu setzen und sich kurz zu fassen, ist guten Manieren ein großes Stück näher. Gehen Sie respektvoll um mit der Zeit anderer Menschen. Kürzen Sie nicht dringende Telefonate ab, wenn Sie Besuch haben, und widmen Sie sich Ihren Gästen. Sind Sie gerade in einem Gespräch und erhalten einen wichtigen Anruf auf Ihrem Smartphone, nehmen Sie selbstverständlich das Gespräch an. Als Zeichen der Höflichkeit entschuldigen Sie sich kurz freundlich bei

Ihrem Gesprächspartner und gehen einige Meter auf Abstand. Damit vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner Wertschätzung.

Setzen Sie Prioritäten

Sollte es ein ungebetener Anruf sein, der Sie gerade stört, oder sollte es gerade so gar nicht passen – Sie sitzen im Wartezimmer beim Arzt, betreten gerade ein Flugzeug oder stehen an der Supermarkt-Kasse – fragen Sie, wann Sie zurückrufen können.

Wer sich von jedem Klingeln jederzeit stören lässt, sogar an der Käsetheke telefoniert, verwendet das Handy falsch und hat sein Gerät nicht im Griff. Es macht keinen guten Eindruck, wenn Sie sich zur Marionette von Signaltönen machen und zu jeder Zeit Ihre Rufbereitschaft signalisieren. Sollten Sie ein Baby erwarten oder kranke Angehörige haben, gilt dies natürlich nicht. Bei allen anderen Notfällen im Leben auch nicht. Und wer auf eine langersehnte Liebesbotschaft wartet, darf selbstverständlich auch im Stand-by bleiben.

„Muss nur noch kurz die Welt retten, danach flieg’ ich zu dir. Noch 148 Mails checken ...“ Tim Bendzko singt hier über seine vielen Pflichten, die er erledigen möchte, bevor er Zeit hat für seine Freunde oder

Ihre Aufmerksamkeit sollte immer dem Menschen gelten, mit dem Sie gerade zusammen sind.

Freundin. Setzen Sie Ihre Prioritäten nach Möglichkeit anders. Während eines Gesprächs mit Familie und Freunden bedienen Sie besser nicht Ihr Smartphone. Es sei denn, Sie wollen zeigen, dass Sie keinen beson-

deren Wert auf Ihr Gegenüber legen oder Sie möchten sich bewusst abschotten. E-Mails, Tweets oder andere Botschaften beantworten Sie einfach etwas später, wenn Sie Zeit und Muße dafür haben.

Versuchen Sie nach der Regel „anwesende Menschen vor Maschinen und abwesenden Menschen“ zu handeln. Ihrem Gegenüber gehört Ihre Aufmerksamkeit. Wenn Sie mit jemandem sprechen und dabei Ihr Handy in der Hand halten, geben Sie dem anderen das Gefühl, weniger wichtig zu sein.

An bestimmten Orten schalten Sie Ihr Handy am besten stumm. Dazu zählen: Kino, Theater, Restaurant, Meeting, Bibliothek, Spa, Krankenhaus, Friedhof und Kirche. Es muss auch nicht sein, im Supermarkt direkt vor dem Schokoladenregal zu telefonieren und den Weg für andere Kunden zu versperren. Es sei denn, Sie sind der Marktleiter und ordern Nachschub.

Sie sind in der Lounge Ihrer Airline? Auch dort gilt: Telefonieren Sie nicht so laut! Sollten Sie an einer Bushaltestelle telefonieren, wirken Sie mit einem „Psst!“ zu den anderen um sie herum wie Ekel Alfred (kennen Sie den noch?). Rufen Sie selbst jemanden mobil an, fragen Sie nach der Begrüßung, ob der andere gerade sprechen kann und es passt. Das ist höflich.

Grundlegende Regeln für den Umgang mit dem Handy

Überall dort, wo Sie Gefahr laufen, die Arbeit, Ruhe oder Konzentration anderer Menschen durch das Klingeln Ihres Handys oder Ihr Telefongespräch zu unterbrechen bzw. zu stören, sollten Sie:

- Ihr Smartphone auf lautlos stellen,
- den Raum zum Sprechen verlassen
- oder das Gespräch ganz verschieben.

Während Sie dienstlich und privat telefonieren, vermeiden Sie Nebengeräusche wie Gangster-Rap, Essen, Kaugummikauen, Akkuschauber, Witze erzählende Kollegen, schreiende Nymphensittiche, Kochgeräusche, Geschirrspüler, Dauerhundegebell oder sonstige kuriose Geräusche. Passen Sie auf bei Freisprechanlagen im Auto, wenn Sie nicht alleine sind.

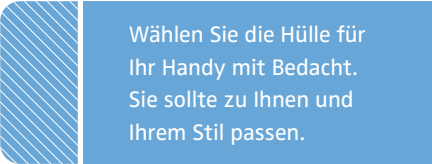
Wenn Sie jemanden erreichen wollen, halten Sie sich nach Möglichkeiten an die Anrufzeiten. Privat können Sie sich zwischen 9 und 19 Uhr melden. Bei guten Freunden hoffentlich zu jeder Zeit. Fragen Sie am besten kurz, ob Sie gerade stören. An Sonn- und Feiertagen klingeln Sie die Leute nicht vor 11 Uhr aus dem Bett. Ihr Freund oder

Ihre Freundin ruft nie zurück oder kann nur schriftlich über WhatsApp kommunizieren? Suchen Sie sich dialogfähige Freunde.

Dezenter Auftritt Ihres Handys

Erwachsene, die sich für schrille Klingeltöne, schräge Songs oder Soundeffekte entscheiden, scheinen nicht zu merken, dass sie damit nicht so gut ankommen. Selbstverständlich wählen Sie für sich aus, welcher Klingelton Ihnen gefällt, zum Beispiel der Refrain Ihres Lieblingssongs. Aber verzichten Sie vielleicht doch besser auf das Knattern einer Harley oder Refrains wie „You sexy Motherfucker“. Gerade im arbeitsbezogenen Kontext könnte das unpassend sein.

Unsere Smartphones müssen viel aushalten: Nässe, Kratzer, Schmutz. Das Telefon rutscht einem auch schon mal aus der Hand, fällt auf den Boden und ist beschädigt. Gegen all dies bieten Handy-



Wählen Sie die Hülle für Ihr Handy mit Bedacht. Sie sollte zu Ihnen und Ihrem Stil passen.

hüllen Schutz. Es gibt schicke Designs: Soft-Cases, Ledertäschchen oder Glitzer-Style. Achten Sie darauf, ein für Sie passendes Modell zu wählen. Wer Wert auf sein Smartphone legt, sollte auch Wert auf die Ästhetik der Hülle legen.

Schmutz, Risse im Glas oder Wundpflaster und Dackelbild-Sticker, die das Gerät zusammenhalten, sind nicht gerade ein Hingucker. Früher schaute man auf die Schuhe, heute auch auf Ihr Smartphone.

Auf dem Smartphone tippen im Meeting

Kennen Sie diese Sitzungen, wo einige Teilnehmer fast schon demonstrativ mit ihrem Smartphone beschäftigt sind und E-Mails beantworten? Höflich ist das nicht. Wenn wir anwesend sind, aber nicht bei der Sache, wirken wir respektlos und so, als wollten wir den Eindruck erwecken, alles andere sei wichtiger als die aktuelle Besprechung. Natürlich sind Mitarbeiter und Führungskräfte vielen Anforderungen und Erwartungen ausgesetzt. Der Druck ist groß. Und klar, viele

Meetings sind eigentlich überflüssig. Doch wir hören grundsätzlich besser, wenn wir auch mit den Augen dabei sind.

Wie gehen Sie also mit der Situation „Tippen im Meeting“ um? Hierzu gebe ich Ihnen zwei Empfehlungen: (1) Bitten Sie den Sitzungsleiter, klare Absprachen zum Umgang mit dem Smartphone in Meetings zu treffen. Sie müssen ja nicht gleich die Geräte untersagen. (2) Entscheiden Sie für sich selbst, ob Sie einen Beitrag im Meeting leisten wollen und können. Falls nicht, überdenken Sie Ihre Teilnahme. Es gibt natürlich Ausnahmesituationen, wo es gute Gründe dafür gibt, immer wieder auf das Smartphone zu schauen. In dem Fall sagen Sie vorher kurz Bescheid.

Ihre innere Haltung beim Telefonieren

Worauf sollten Sie achten, wenn Sie am Telefon sind? Vermeiden Sie, wie ein Misanthrop zu klingen. Mit einem Lächeln in der Stimme klingen Sie freundlich und verbindlich. Versuchen Sie so oft es geht, heiter mit Anrufern umzugehen. Ihren Unternehmensnamen singen – warum denn nicht? Ein schlecht gelauntes „Sie stören mich gerade in meinen Gedanken“ ist keine gute Idee für eine Begrüßung. Schon gar nicht, wenn jemand anruft, von dem Sie eigentlich etwas wollten.

Fotografieren im Restaurant – so machen Sie es richtig

Bislang gibt es bei uns keine Restaurants mit extra ausgewiesener Smartphone- und Social-Media-Zone. Vielleicht kommt das noch. Es gilt also weiterhin: Smartphone nicht auf den Tisch legen und am besten auf lautlos stellen. Es gibt bisher auch noch keine Regel, die sagt: „Das Handy liegt links vom Teller und man darf erst beginnen, wenn alle ein Foto auf Instagram gepostet haben.“

Es ist verständlich, ein köstliches Menü in einem stilvollen Restaurant als Erinnerung an einen geselligen Abend im Bild festhalten zu wollen. Wie machen Sie Ihr Foto also am geschicktesten? Wie finden Sie den passenden Moment? Mein Tipp: Achten Sie darauf, dass Sie

andere Gäste nicht stören und Servicekräften nicht im Wege stehen. Um sicher zu gehen, fragen Sie im Lokal kurz nach, ob Sie Fotos machen dürfen. Es gibt viele Lokale, die sich aus Marketing-Gründen darüber freuen. Das Londoner „Dirty Bones“ hält für Gäste, die ihr

Es ist traurig, wenn es nur noch um das perfekt inszenierte Foto geht statt um die wahre Kunst der Köchin.

Essen knipsen möchten, eigens ein professionelles Equipment bereit. Das berühmte „Culinary Institute of America“ in New York, eine der renommiertesten Kochschulen, hat die Food-Fotografie für soziale Netz-

werke sogar in seinen Stundenplan aufgenommen.³ Andere Restaurants haben es nicht so gern, wenn Gäste fotografieren. Das gilt es als Gast zu respektieren. Tatsächlich scheint vielen der Bezug zu gutem Essen verloren gegangen zu sein, schaut man auf Hashtags wie #Foodporn. Dort geht es offenbar nur noch um das möglichst perfekt inszenierte Foto, nicht um die wahre Küchenkunst, das Handwerk und die Arbeit, die dahinterstecken.

Beim Fotografieren halten Sie sich an die Regel: „Shoot first, share later!“ Das heißt, fotografieren Sie, doch bearbeiten und teilen Sie Ihre Schnappschüsse später. Ihre Aufnahmen machen Sie diskret, ohne viel Aufheben. Dafür schalten Sie Ihr Handy auf stumm, sodass Sie beim Auslösen niemanden stören. Lassen Sie Ihre Begleitung im Kreativtausch nicht mit dem Essen warten. Am besten stellen Sie sicher, dass alle Leute auf dem Bild mit einer Veröffentlichung einverstanden sind. Sollten andere für sich selbst ein Foto machen, befahlen Sie ihnen nicht, wie sie ihr Foto aufzunehmen haben. Das könnte übergriffig wirken oder rechthaberisch.

Gute Food-Fotos sind übrigens schwer zu knipsen. Bei Erbsensuppe lassen wir das Handy besser gleich in der Tasche, davon kann ein Laie einfach keine schönen Fotos machen. Schauen Sie mal auf die Facebook-Seite: www.facebook.com/Wir-fotografieren-unser-Essen. Hier finden Sie Bilder von Gerichten, die alte Menschen, Kranke und Pflegebedürftige vorgesetzt bekommen. So lieblos zubereitet, dagegen ist Labskaus eine Augenweide. Statt Ihr Essen mehr schlecht als recht auf

Fotos zu inszenieren, machen Sie doch lieber anderen eine Freude. „Wer ein echtes Like will“, so die Kolumnistin der SZ Julia Rothaas treffend, „bringt sein hübsches Essen einmal im Monat demjenigen mit, der es wirklich gebrauchen kann. Die strahlende Oma: Ein besseres Bild dürfte es kaum geben.“⁴

DAS GEHT GAR NICHT

Smartphone am Tisch / Lautes Telefonieren in der Öffentlichkeit / Tastentöne und Benachrichtigungssignale an ruhigen Orten nicht abstellen / An der Kasse telefonieren / Display-Stalken / Smartphone-Dauerfilmen / Über die Lautsprecher reden / Reporter spielen / Gespräche auf der Toilette / Menschen in Fotos taggen und ohne Erlaubnis öffentlich hochladen / Durch fremde Fotogalerien wischen / Telefonieren und nicht merken, dass man anderen im Weg steht / Mitteilungswut / Beim Passwörter-Eingeben zuschauen / Im Konzert jedem die Sicht versperren beim Filmen und Fotografieren / Antwortverweigerung

Stilvoller Umgang mit WhatsApp: Wie Sie andere nicht nerven

WhatsApp ist aus Datenschutzgründen umstritten und doch sehr beliebt. Die App ist kostenlos und perfekt, um schnell miteinander zu kommunizieren. Doch es kann auch leicht zu Missverständnissen kommen. Haben Sie auch schon mal missglückte Chats erlebt? Paul sendet einen liebevoll gemeinten Kotz-Smiley zu einem Rosenkohlauf- lauf und plötzlich entwickelt sich daraus ein Riesen-Drama in der WhatsApp-Kochgruppe. Luise fand das echt nicht witzig und ist sauer. Plötzlich macht es „Plopp!“ und Luise hat die Gruppe verlassen. Durch digitale Nachrichten kommt es oft zu Konflikten, die in einem persönlichen Gespräch nie entstanden wären. Der Grund: Es fehlen uns

wichtige nonverbale Dechiffrier-Signale wie Tonlage, Mimik oder Gestik. Es lässt sich auch nicht erkennen, in welcher Situation der andere gerade steckt. „Für dich soll's rote Rosen regnen.“ „Mit Vasen voller Wasser!“ und schon sind zwei wieder Single.

Sollten Sie mal als Antwort auf eine Nachricht „tldr“ erhalten: Das steht für „too long, didn't read“ – „zu lang, habe ich nicht gelesen“.

Leider wird beim Herunterladen der App kein Etikette-Handbuch mitgeliefert. Jeder navigiert

für sich alleine und hat sein eigenes Regelwerk im Kopf. Besonders bei Sprachnachrichten scheiden sich die Geister. Die einen sind Fans davon, Monologe als Audiodateien zu versenden und zu erhalten. Die anderen finden dieses Format einfach anstrengend und schrecklich zeitraubend. Nehmen Sie Rücksicht auf Ihre Mitmenschen und vermeiden Sie es, unstrukturierte, endlos ausgeschmückte Sprachnachrichten bei ihnen abzuladen. Für berufliche Angelegenheiten ist eine kurze höfliche SMS oder ein Anruf, je nach Situation, immer die bessere Wahl. Für ein gutes Miteinander auf WhatsApp beachten Sie folgende Punkte, bevor Sie in die Tasten hauen:

- In manchen Situationen ist die Verwendung einer App wie WhatsApp grob unhöflich und unsensibel. Vielleicht ist es irgendwann gesellschaftlich anerkannt, per Totenkopf-Emoji seinen Job zu kündigen, zu kondolieren oder eine Ehe zu lösen. Gott sei Dank ist es noch nicht soweit.
- In einem persönlichen Gespräch lassen sich besser Dinge klären sowie Gefühle und Zwischentöne transportieren. Genuschelte Sprachnachrichten und Todesschrei-Emojis können das nicht leisten. Auch das Spiel mit Andeutungen geht oft nach hinten los.
- Verwenden Sie immer (!) den Namen der Person, der Sie schreiben, wenn Sie ein höflicher Mensch sein wollen. Zum Geburtstag gratulieren ohne Namen? Total daneben. Als besonders unelegant outen sich Schreiber, die ihren Namen unter eine Nachricht setzen, den Namen des Adressaten aber nicht nennen.

- Wenn Sie eine Sprachnachricht abhören, halten Sie sich Ihr Telefon diskret an das Ohr, damit Unbeteiligte nicht in voller Lautstärke mithören können.
- Beim Aufnehmen einer Sprachnachricht sollten Sie nicht essen, trinken oder schmatzen und auch sonstige Hintergrundgeräusche vermeiden.
- Nicht höflich ist es, wenn Sie andere lange auf eine Antwort warten oder raten lassen, was eine Nachricht wohl bedeutet.

11 GRUNDLEGENDE VERHALTENSEMPFEHLUNGEN FÜR WHATSAPP

1. Verwenden Sie für den Einstieg immer eine Anrede mit Namen.
2. Schreiben Sie klare, kurze, knackige Texte.
3. Vereinfachen Sie Komplexes und vermeiden Sie Langatmigkeit.
4. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen.
5. Wechseln Sie in die Empfängerperspektive.
6. Fügen Sie Kontakte nicht ungefragt in eine Gruppe hinzu.
7. Legen Sie nicht jedes Wort auf die Goldwaage.
8. Greifen Sie bei Unklarheiten zum Hörer.
9. Prüfen Sie, ob eine Sprachnachricht wirklich nötig ist.
10. Wechseln Sie nicht hin und her zwischen Kanälen.
11. Schreiben Sie LG (Liebe Grüße) doch mal wieder aus!

Nahezu jedes Kind ab zwölf Jahren verfügt inzwischen über ein eigenes Handy.⁵ Mit Apps wie WhatsApp rücksichts- und verantwortungsvoll umzugehen, sollte Kindern frühzeitig gezeigt werden. Sie stimmen mir sicher zu, dass es an uns liegt, dem Nachwuchs die sozialen Umgangsformen frühzeitig nahezubringen und sie an die Hand zu nehmen.

SOCIAL-MEDIA- KNIGGE

Benimm-Empfehlungen fürs Netz

„Eins sage ich Ihnen gleich. Ich halte nichts von diesem Social-Media-Gedöns! Da sind doch nur Frühstücksbilder und Prominente!“ Ich erinnere mich an Workshops, wo ich morgens von Teilnehmern – die zu einer Social-Media-Weiterbildung von ihrem Arbeitgeber „verdonnert“ wurden – grußlos so empfangen wurde. Soziale Medien und digitale Kommunikation gelten in manchen Kreisen als Bedrohung und werden abgelehnt oder blockiert. Eine Seminarteilnehmerin sagte mir: „Ich finde Blogs ganz schlimm und furchtbar.“ „Welche Blogs lesen Sie

denn?“, fragte ich. „Keine! Werde ich auch nicht! Aber ich finde das alles ganz schlimm!“ Für einige Menschen scheinen soziale Netzwerke noch immer angst einflößend zu sein. Es gibt Zeitgenossen, die

Sie müssen die Social-Media-Kanäle nicht exzessiv nutzen. Aber schauen Sie doch mal rein, um zu sehen, was sie bieten.

sich konsequent weigern, sich mit LinkedIn oder KI (künstlicher Intelligenz) ernsthaft auseinanderzusetzen – und sei es nur, um sie besser zu verstehen. „Ich brauche keine Karriere mehr zu machen, außerdem unterhalte ich mich lieber so“, sagte mir ein etwa 50-jähriger leitender Angestellter auf einer Messe. So mancher will sich lieber analog in die Rente gleiten lassen, als digital Schritt zu halten und die Zukunft für kommende Generationen aktiv mitzugestalten.

Doch es gibt bemerkenswerte Veränderungen. Galten die Deutschen im internationalen Vergleich noch in 2019 als Social-Media-Muffel, zeigen aktuelle Studien, dass die Bedeutung sozialer Netzwerke in Deutschland enorm gestiegen ist und stetig weiter wächst. Inzwischen nutzen 86 Prozent der Bundesbürger aktiv soziale Medien. Plattformen wie LinkedIn, Instagram, Youtube, TikTok und Co. sind aus dem Alltag vieler Menschen nicht mehr wegzudenken. Es haben sich mächtige digitale Karriere- und Kampagnen-Netzwerke etabliert, ohne die unsere Arbeitswelt und Gesellschaft nicht mehr denkbar ist.

WELCHEN NUTZEN SOZIALE NETZWERKE BIETEN

Business-Plattformen wie LinkedIn, Xing oder auch der Mikroblog Twitter sind – wenn man sie richtig zu nutzen weiß – intelligente und inspirierende Orte, wo jeder viel lernen, sich über aktuelle Karrierethemen informieren, mit anderen austauschen und sich ganz nebenbei auch noch sein Netzwerk oder seine persönliche Marke aufbauen kann. Was bieten Ihnen diese Netzwerke?

- Sie finden Kunden, Geschäftspartner und Stellenangebote.
- Sie können wichtige Informationen in Echtzeit an viele Empfänger verbreiten.
- Sie haben eine Stimme und können sich Gehör verschaffen.
- Sie lernen unterschiedliche Sichtweisen zu Themen kennen.
- Sie finden Inspiration, bilden sich weiter und kommen auf neue Ideen.
- Sie finden Gleichgesinnte und oft Lösungen für Probleme.
- Sie bauen sich ein Netzwerk auf – wenn Sie wollen, weltweit.
- Sie tauschen Ideen und Gedanken mit anderen aus.

Soziale Netzwerke stärken Beziehungen, bieten Hilfe, fördern Kreativität und ermöglichen Engagement. Sie bieten in Echtzeit Chancen zum Dialog, zur Information, zur Unterhaltung und für die Imagepflege. Doch die Plattformen bergen auch Stolperfallen und Risiken. Es lohnt sich daher für jeden modernen Menschen, nicht nur Digitalkompetenz aufzubauen und Desinformation entgegenzuwirken,

sondern auch zu wissen, wie er sich respektvoll, höflich und geschickt in der digitalen Welt bewegt. Hier gelten wie überall Werte des guten Benehmens. Wer nicht den richtigen Ton trifft oder gedankenlos handelt, kann Schwierigkeiten bekommen. „Das Netz vergisst nie“ und es ist mitnichten eine benimmfreie Zone. Die typischen Dialogmechanismen zu kennen und zu wissen, welchen Ton Sie anschlagen sollten und dürfen ist die Grundvoraussetzung für Ihren Erfolg. Nur so können Sie kompetent, gelassen und sicher im digitalen Raum kommunizieren. Kennen Sie die Spielregeln, können Sie Reputations- oder Karrierefallen meiden und Ihre Ziele viel leichter erreichen.

Jeder von uns ist selbst für seine digitalen Umgangsformen verantwortlich. Jeder muss seinen persönlichen Stil entwickeln und eigene Erfahrungen machen. Doch lassen Sie mich Ihnen Schritt für Schritt die wichtigsten professionellen Standards zeigen, die Sie kennen sollten. So sind Sie perfekt gerüstet. Starten wir mit einem Blick auf die Online-Identität.

Ihre Online-Identität: Unauffällig seine Pflicht tun war gestern

Die Arbeit an Ihrer Online-Präsenz ist fundamental für Ihren digitalen Auftritt. Es ist inzwischen normal, sich zur Vorbereitung eines Geschäftstermins über Gesprächspartner online schlau zu machen. Jedem sollte klar sein: Die Technologie wird zu einer Erweiterung unserer Identität. Durch die digitalen Plattformen befinden wir uns heute unter einem Vergrößerungsglas. Die Online-Recherche zeigt alle unter einem Namen geführten Profile an, auch private. Es wird geschaut: Was macht die Person? Für welche Themen interessiert sie sich? Haben wir Gemeinsamkeiten? Googelt Sie jemand und findet nichts oder nur ein lebloses, ungepflegtes Profil mit einem Schattenbild-Avatar, ist es eher negativ für Ihre Reputation. Die Experten warnen und sagen: Wer in Zukunft nicht im Netz präsent ist, wird benachteiligt sein. Anders als früher gilt jetzt: Wer erfolgreich sein möchte,

muss digital sichtbar sein. Firmen machen sich in der vernetzten Arbeitswelt online auf Kandidaten-Pirsch. Wenn Ihr Online-Auftritt überzeugt, sind Sie der Konkurrenz eine Nasenlänge voraus.

Einmal war es meine Aufgabe, in einem Führungskräfte-Auswahlverfahren dem Top-Kandidaten das Unternehmen zu zeigen. Alles, was ich zu meiner Vorbereitung online an Informationen über ihn finden konnte, war ein Urlaubsfoto. Das Bild zeigte einen heiteren Mann in Shorts und mit nacktem Oberkörper auf einem Kamel. Natürlich hatte ich dieses Bild vor Augen, als wir gemeinsam in unseren Business-Outfits über das Gelände flanierten. Machen Sie es anders als der Mann auf dem Kamel. Gestalten Sie Ihre Online-Präsenz inhaltlich und ästhetisch so, wie es Ihnen gefällt. Lassen Sie uns keine Zeit vergeuden, ich habe eine kleine Aufgabe für Sie.

KLEINE AUFGABE

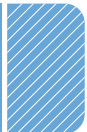


Googeln Sie sich! Was finden Sie? Gefällt Ihnen das, was Sie sehen? Beantworten Sie sich diese Frage bitte ehrlich. Dann fragen Sie sich:

- Wie möchte ich von anderen wahrgenommen werden?
- Was sollen die anderen über mich erfahren?

Die Verantwortung dafür, wie Sie digital wahrgenommen werden, liegt in Ihren Händen. Sie legen fest, was Sie von sich preisgeben und welchen ersten digitalen Eindruck Sie vermitteln wollen. Sie stecken mit Ihrem digitalen Profil den Claim ab und machen deutlich, welchen Platz Sie einnehmen möchten. Nutzen Sie die Chance! Es macht Spaß, die eigene Online-Präsenz professionell auszuarbeiten. Ich ahne, was Sie jetzt denken: Und wie geht das? Worauf muss ich achten? Keine Sorge. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie alles, was Sie wissen sollten!

Das Gestalten der Personenmarke bezeichnet man heute als „Personal Branding“.



Ihr Profilfoto: Das Erste, was andere von Ihnen sehen

Das Profilfoto ist besonders auf Business-Netzwerken eine Art Aushängeschild. Es ist der erste Eindruck, den Sie online vermitteln, und somit elementar wichtig. Ein wirkungsstarkes Foto wertet Ihr Profil auf. Ohne diese visuelle Botschaft bleibt es wenig aussagekräftig. Wer ohne Profilbild auf Karriere-Netzwerken unterwegs ist, gilt tatsächlich als Amateur, unprofessionell, von gestern oder sogar peinlich – wie jemand, der als einziger mit einer Maske zu einer Geschäftsbesprechung erscheint.

Achten Sie im beruflichen Kontext darauf, dass der Stil Ihres Portraits zu Ihrer Branche und zum Rest Ihres Profils passt. Ein Selfie vor dem Spiegel im Sportstudio wäre eher unpassend. Das Foto für ein privates Netzwerk darf natürlich lockerer und unkonventioneller ausfallen. Für Ihren digitalen beruflichen Auftritt sollten Sie sich regelmäßig ein professionelles Fotoshooting gönnen. Folgende Dos und Don'ts gelten für Profilbilder auf beruflichen Netzwerken:

Dos

- Aktuelles, hochwertiges, vorteilhaftes Business-Foto
- Halbportrait mit Blickkontakt zum Betrachter. Kopf und Schultern sind zu sehen
- Freundlicher, zuversichtlicher Gesichtsausdruck. Lächeln Sie!
- Saubere Kleidung, legerer Business-Stil. Das Outfit passt zur Branche
- Einfarbiger, ruhiger Hintergrund. Sie sind das einzige Subjekt auf dem Foto
- Hochwertiges, klares, scharfes Bild, ausreichend beleuchtet

Don'ts:

- Selfie, Urlaubsfoto, Bergwanderbild, Fahndungsfoto, gar kein Foto (Eierkopf-Avatar)