

Tabernig / Quittschau / Pfister



Business Knigge für Männer

Mehr Erfolg durch gute Manieren

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 Männer

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 978-3-648-09666-6 Bestell-Nr. 00252-0002

ePub: ISBN 978-3-648-09667-3 Bestell-Nr. 00252-0100

ePDF: ISBN 978-3-648-09668-0 Bestell-Nr. 00252-0150

Anke Quittschau, Christina Tabernig

unter Mitarbeit von Dirk Pfister

Business-Knigge für Männer

2. Auflage 2017

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

www.haufe.de

info@haufe.de

Produktmanagement: Anne Rathgeber

Lektorat: Lektoratsbüro 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
Gutes Benehmen fördert Ihre Karriere	11
1 Gepflegte Männer kommen weiter	13
1.1 Legen Sie Wert auf Äußerlichkeiten	13
1.2 So setzt sich der erste Eindruck zusammen	14
1.3 Format zeigen im Vorstellungsgespräch	14
2 Begrüßung und Anrede	19
2.1 Wer begrüßt wen zuerst?	19
2.2 Der Händedruck – kein Kraftakt	20
2.3 Sich vorstellen und untereinander bekannt machen	23
2.4 Visitenkarten richtig einsetzen	25
2.5 Respekt zollen mit der korrekten Anrede	26
2.6 Siezen oder duzen?	29
3 So benimmt Mann sich im Geschäftsleben	33
3.1 Allgemeine Verhaltensregeln	33
3.2 Türen, Aufzüge, Treppen und mehr	35
3.3 Sitzen, stehen und gehen als Mann	37
3.4 Halten Sie den richtigen Abstand	39
3.5 Allgemeine Dos and Don'ts	40
3.6 Wie viel Trinkgeld muss sein?	42
3.7 Auto-Knigge	46
3.8 Als Fluggast unterwegs	47
3.9 Gutes Benehmen im Ausland	50
4 Small Talk fördert die Geschäftsbeziehungen	53
4.1 So werden Sie ein Small-Talk-Profi	53
4.2 Small Talk mit dem Chef	55
4.3 Small Talk mit Kollegen	55
4.4 Small Talk mit Geschäftspartnern	56
4.5 Small Talk beim Business-Networking	56
4.6 Darüber spricht Mann	57
4.7 Darüber spricht Mann nicht	59
4.8 Small Talk im Ausland	59

5	Stilvoll mit Kunden kommunizieren	61
5.1	Korrespondieren Sie kundenfreundlich	61
5.2	Korrekte Anschriften und schriftliche Anrede	62
5.3	E-Mail-Knigge	67
5.4	Das angenehme Telefonat	70
5.5	Zügeln Sie Ihre Handy-Begeisterung	74
5.6	Smartphone & Co.	75
6	Meeting-Knigge	77
6.1	Meetings vorbereiten	77
6.2	Richtiges Verhalten im Kundenmeeting	79
6.3	Digitale Meetings	80
6.4	Meetings nachbereiten	80
6.5	Fairness gegenüber Teilnehmern	84
6.6	Die Presse als Partner	84
6.7	Auf der Messe überzeugen	88
7	Business-Dresscode für Männer	91
7.1	Die Bedeutung von Farben im Berufsalltag	91
7.2	Der Anzug	92
7.3	Mit Krawatte zeigen Sie Stil	94
7.4	Stilvolle Business-Hemden	95
7.5	Schuhe und Socken	96
7.6	Lederwaren	97
7.7	Schmuck bei Männern	98
7.8	Körperpflege	99
8	Geschäftssessen	101
8.1	Geschäftssessen zielorientiert vorbereiten und durchführen	101
8.2	Ihre Aufgaben als Gastgeber	104
8.3	Wer sitzt wo?	107
8.4	Die Sitzordnung und ihre Bedeutung	108
8.5	Wer hält wann eine Rede?	109
8.6	Ihre Gastgeberpflichten im Überblick	110
9	Bei Tisch eine gute Figur machen	113
9.1	Der Aperitif	113
9.2	Richtiger Umgang mit Brot	114
9.3	Die offizielle Bestecksprache	117
9.4	Das Fischbesteck	121
9.5	Kleine Sushi-Kunde	122
9.6	Suppentassen stilvoll leeren	123

9.7	Wie sitzt man richtig bei Tisch?	124
9.8	Was ist Fingerfood?	127
9.9	Was tun mit Ungenießbarem?	127
9.10	Der passende Wein zum Essen	128
9.11	Wenn etwas schief geht	130
9.12	Schwierige Speisen verzehren	133
10	Einladungen aussprechen und annehmen	137
10.1	Geheimcodes auf Einladungen und deren Bedeutung	137
10.2	Veranstaltungsformen im Business	139
10.3	Was schenkt Mann?	140
Anhang	143
	Übersicht: Die häufigsten Benimmfallen	145
	Multiple-Choice-Test: Checken Sie Ihren Business-Stil	149
	Lösungsteil zu den Übungen	153
	Glossar	169
	Literaturverzeichnis	189
	Die Autorinnen	191

Vorwort

Kennen Sie die folgende Situation? Sie sitzen mit einem Geschäftspartner beim Abendessen in einem gehobenen Restaurant, um den lang umkämpften Auftrag zu besiegeln. Ihr Gegenüber hat den Brotkorb bereits geleert, bevor der Wein bestellt ist. Er klemmt sich die Serviette an die Krawattennadel und beginnt die Suppe zu schlürfen. Mit vollem Mund antwortet er zügig auf Ihre Fragen.

Und genau dies ist der Grund, warum wir dieses Buch geschrieben haben. Viele Männer haben in den letzten Jahren aufgrund ihrer fachlichen Kompetenz die Karriereleiter erklommen. Nun sind sie im Kreis der Manager angekommen und übernehmen eine neue Aufgabe: die Repräsentation ihres Unternehmens als Führungskraft. Doch beherrschen sie diese »neue Aufgabe« bereits? Hat sie jemand darauf vorbereitet?

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 stark 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 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.

Gutes Benehmen fördert Ihre Karriere

Konferenzen, Tagungen, Geschäftsessen, Empfänge, Kundenbesuche, Auslandsaufenthalte—es gibt für einen Geschäftsmann heutzutage eine Menge Anlässe, bei denen er perfekte Umgangsformen braucht. Der Erfolg im Business hängt nämlich nicht allein vom fachlichen Know-how ab, sondern auch von der Fähigkeit, angenehm auffallen und einen guten Eindruck hinterlassen zu können. So wird beispielsweise der Unternehmenschef seinen jungen, aufstrebenden Vertriebsleiter nur dann zu einem wichtigen Dinner mitnehmen, wenn er sicher sein kann, dass dieser ein mehrgängiges Essen in einem gehobenen Lokal meistert.

Andere Länder – andere Sitten

Der Geschäftsmann von heute muss aber nicht nur wissen, welches Benehmen hier zu Lande gefragt ist. Er sollte sich auch im Ausland souverän bewegen können. Denn mit der Globalisierung nehmen auch die Reisen zu und es ist höchst bedauerlich, einen Auftrag nicht zu bekommen, weil man einem hochrangigen japanischen Geschäftspartner während eines Meetings die Fußsohlen entgegengestreckt oder ihm beim Durchschreiten von Türen ständiger Vortritt genommen hat.

Wie geht man mit Business-Frauen um?

Und schließlich geht es auch darum, im Umgang mit Business-Frauen, die immer häufiger auf der Chefetage anzutreffen sind, Benimm zu zeigen. Frauen und Männer sind im Beruf gleichgestellt. Aber wie ist es, wenn beide auf eine Tür zugehen? Hält der moderne Geschäftsmann die Tür auf? Und hilft er der Frau in den Mantel?

Sie sehen, es gibt rund um das korrekte Benehmen eine Menge zu klären. Wenn Sie sich auch schon öfter gefragt haben, wie Sie auf den ersten Blick Format zeigen, wann Sie Ihre Visitenkarte überreichen, welche Gastgeschenke Sie zu einer Einladung mitbringen, wie Sie jemanden Ihrem Chef vorstellen oder bei einem Geschäftsessen eine gute Figur machen, dann haben Sie mit diesem Buch den richtigen Griff getan.

Sie werden alle Benimm-Themen kennenlernen, die für Sie als Geschäftsmann relevant sind. Wir sagen Ihnen, was zu einem ansprechenden Äußeren gehört und worauf Sie bei der Begrüßung achten müssen. Sie lernen den richtigen Business-Dresscode für Männer kennen. Wir sagen Ihnen, wie Sie ein guter Small Talker werden und worauf Sie bei der Korrespondenz mit Kunden und Geschäftspartnern Wert legen sollten. Wir bereiten Sie auf Restaurantbesu-

che mit Kunden vor und erklären Ihnen, wie Sie mit schwierigen Gerichten umgehen. Und immer wieder werden wir Sie auf typische Benimmfallen im Berufsleben aufmerksam machen und erklären, wie Sie diese umgehen.

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, sich als beeindruckender Gentleman des Geschäftslebens zu erweisen.

Ihr korrekt!-Team

Anke Quittschau & Christina Tabernig

1 Gepflegte Männer kommen weiter

Nur wenige Sekunden genügen, um sich von Ihnen ein Bild zu machen. Sind Sie ordentlich rasiert? Ist Ihr Hemd gebügelt? Riechen Sie nach Zigaretten? Gehen Sie gebückt? Klingeln Sie ausgeschlafen? In diesem Kapitel erfahren Sie, worauf Sie in Sachen Outfit, Körperhaltung und Stimme achten müssen, um sympathisch, gepflegt und kompetent, kurzum: überzeugend zu wirken.

1.1 Legen Sie Wert auf Äußerlichkeiten

Die Weisheit »Es gibt keine zweite Chance für einen ersten guten Eindruck« kennen Sie sicher. Aber handeln Sie auch danach? Wie wichtig ist Ihnen Ihre Körperpflege und Ihre Kleidung? Haben Sie einen guten Rasierer oder sagen Sie sich, dass ein paar Bartstoppeln schon nicht auffallen werden? Ist Ihr Haarschnitt modern und gepflegt oder finden Sie, dass häufiges Waschen für vorzeitigen Haarausfall verantwortlich ist? Haben Ihre Schuhe eigentlich noch Absätze? Haben Ihre Pullis dicke Fusseln?

Wenn Sie zu den Männern gehören, die der Ansicht sind, dass es auf den Inhalt und nicht auf die Verpackung ankommt, dann ist das sehr loblich. Aber im Job, wo Sie sich tagtäglich unter Beweis stellen müssen, könnten Sie mit dieser Denkweise den Kürzeren ziehen. Wussten Sie, 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 bestimmen kann? Es wäre schade, wenn Sie mit Ihren Fähigkeiten nicht zum Zuge kämen, weil Sie keine Lust zum Hemdenbügeln haben. Zu den Situationen, in denen sehr viel von Ihrem Erscheinungsbild abhängt, gehören:

- eine Präsentation
- ein Verkaufsgespräch
- 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 So setzt sich der erste Eindruck zusammen

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

- Ihre äußere Erscheinung
Darunter verstehen wir z. B. Kleidung, Frisur, 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. Aftershave, 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 Format zeigen im Vorstellungsgespräch

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 Personal-

chef 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 Bankangestellter oder Programmierer 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 Anzug in den klassischen Businessfarben Blau oder Grau, gegebenenfalls Braun, selten Schwarz. Dunkelblau wirkt vertrauenerweckend und korrekt. Dunkelgrau wirkt weniger autoritär als Schwarz und eignet sich daher besonders für Bewerbungsgespräche.

Bitte achten Sie darauf, keine Überdosis Aftershave zu benutzen. Sie sollen Ihren künftigen Chef nicht betäuben, sondern lediglich ein gepflegtes Äußeres (sowohl in Kleidung als auch Geruch) abgeben.

Gehen Sie auch sparsam mit Schmuck und Accessoires um. Hier gilt die Stilregel: Männern sind maximal zwei Ringe, Manschettenknöpfe und eine Armbanduhr erlaubt. Wenn Sie eine Halskette tragen, dann bitte nicht sichtbar unter dem Hemd. Auch die Sonnenbrille in den Haaren wirkt eher stillos als lässig.

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 am Taschentuch in der Hosentasche trocknen.

Spielen Sie niemals den coolen Erfolgstypen

Beobachten Sie Ihre Körpersprache vor dem Gespräch im Spiegel und fragen Sie Freunde um deren Meinung. Achten Sie im Vorstellungsgespräch auf Ihren Körper. Glauben Sie nicht, dass Sie den lässigen Erfolgsmenschen spielen müssen, den Sie neulich im Fernsehen gesehen haben. Generell sollten Sie einfach Sie selbst sein, nur das ist authentisch und sympathisch.

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. 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.

Die Stimme muss kräftig klingen

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 Sie ohne Punkt und Komma reden, verlieren die Zuhörer 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 Sprechen lernen. Als Zuhörer speichern Sie auch, ob die Sprechweise angenehm oder unangenehm war.

Jeder Schauspieler, Sportler oder Sänger macht sich vor seinem Auftritt warm. Nur Geschäftsleute, die einen Vortrag oder eine Präsentation halten, gehen meistens »kalt« auf die Bühne. Warum eigentlich? Hängt hier etwa nichts von ihrem Auftritt ab?

Die Stimme ist bei vielen Menschen nicht belastbar. Längeres Reden strengt an und der Hals wird trocken. Solche Stimmprobleme rühren meist daher, dass die Luft nur durch den Mund eingesogen wird. Das reizt Kehle und Hals.

So bekommen Sie eine tolle Stimme

Vermeiden Sie Nikotin, Alkohol, Ozon und trockene Heizungs- oder Klimaanlage-luft. Bei Vorträgen und Reden sollten Sie immer ein Wasserglas bereit stehen haben, so dass Ihre Kehle nicht austrocknet und die Schleimhäute benetzt bleiben.

Um in einem Vortragsraum auch die Personen in der letzten Reihe erreichen zu können, müssen Sie Ihre Stimme von der ausgeatmeten Luft tragen lassen. Suchen Sie sich Bezugspersonen im Publikum, zu denen Sie sprechen. Achten Sie darauf, dass Ihre Stimme bis zu den letzten Reihen vordringt.

Tipp

Atmen Sie immer in den Bauch, nicht in die Brust ein. So können Sie den Druck halten, den Sie für eine klare und laute Aussprache benötigen. Achten Sie auch auf eine deutliche Artikulation. Für ein Wort müssen bis zu 100 Muskeln angespannt werden. Das altbekannte Training mit dem Korken zwischen den Zähnen hilft, eine deutliche Artikulation einzuüben. Machen Sie Ihre Stimme vor jedem Auftritt warm. Reden Sie laut mit sich oder sagen Sie Sätze aus Ihrem Vortrag. Es ist fast unmöglich, eine Rede zu halten, ohne vorher ein Wort gesprochen zu haben. Durch den Einsatz einer geschulten Stimme erlangen Sie mehr Selbstsicherheit, ein überzeugenderes Auftreten und strahlen mehr Kompetenz aus.



Übungen

Übung 1: Welche Punkte sollten Sie beachten, wenn Sie zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen sind?

Übung 2: Nennen Sie vier Situationen, in denen Sie einen ersten Eindruck hinterlassen.

Übung 3: Wie können Sie Ihre Stimme trainieren und aufwärmen?



