

# Knigge ist wieder gut für die Karriere

## ETIKETTE

Nach einer Phase legerer Umgangsformen legen Unternehmen zunehmend Wert auf gute Manieren – Benimm-Seminare boomen.

Jens Meyer-Odedwald  
Norderstedt

Den Krawattenknoten gelockert, das Sakko lässig über den Arm gelegt, in der einen Hand die Zigarette, in der anderen ein Glas Champagner – so geht's hinein ins Getümmel beim Firmenempfang. Die adrette Prokuristin wird mit jovialem Schulterklopfer begrüßt, die Chefsekretärin mit männlich hartem Händedruck und einem zotigen Scherz. Dabei irrt der Blick durch den Raum – wer weiß, wen man sonst noch so kennt. Später bei Tisch wird die Serviette dezent unter den Teller geschoben, das Brot auf dem Teller zur Rechten in appetitliche Häppchen geschnitten und mit Butter bestrichen, um hastig den ersten Hunger zu stillen. Beim Kauen entdeckt man den Kumpel am anderen Tischende: „Cheers, altes Haus!“ Schließlich kann ein lautstarkes Prosit nicht schaden. So weit, so schlecht.

Wer in so kurzer Zeit so viele Stilbrüche begeht, entlarvt sich als ungehobelter Klotz und könnte vielleicht als Holzfüller Karriere machen, wohl kaum aber als Führungskraft eines Unternehmens. Zwar treibt es kaum jemand so arg wie der fiktive Zeitgenosse, dennoch stellen Personalchefs unisono fest: „Gute Sitten haben gelitten.“

„Etikette ist wieder in“, weiß die Kommunikationstrainerin Bettina Angerer (38) aus Norderstedt. Rund ein Viertel ihrer Seminare („Training nach Maß“) befaßt sich mit dem Thema „Job-Knigge“ – mit wachsendem Zuspruch. Parallel bieten immer mehr Unternehmen Tageskurse im Betrieb an. Auch berufliche Einzelkämpfer haben die Wahl: Vom Benimm-Unterricht an der Volkshochschule bis zum Stil-Coaching im Hotel Vier Jahreszeiten gibt es eine Fülle an Lernmöglichkeiten. Das Ziel: Sichere Präsenz auf gesellschaftlichem Parkett. Auch Bücher über angemessenes Auftreten verkaufen sich besser denn je.

„Seminare für Business- und Lifestyle-Etikette boomen“, weiß Sigrig Assmann-Borges (Image Concept), „weil in der derzeitigen Arbeitsmarktsituation selbst erstklassig Ausgebildete Schwierigkeiten haben, einen Job zu finden.“ Angesichts der Flut von Bewerbungen achteten Personalentscheider zunehmend auf sicheres Auftreten und tadellose Umgangsformen.

Alle eint die Erkenntnis: Ohne gutes Benehmen endet die Karriere rasch in der Sackgasse. Doch was früheren Generationen wie selbstverständlich das Elternhaus und die Tanzstunde mit auf den Weg gaben, müssen heutzutage viele im Erwachsenenalter mühsam nachholen. Denn: Schon wieder passé sind die Zeiten, in denen schofeliges Benehmen als extravagant oder lässig durchging und gute Kinderstube als eher spießig gewertet wurde.

Wer unpünktlich oder wortgewaltig ist, im Restaurant mit vollem Mund spricht, Messer und Gabel wie Maurerkellen hält, zwischen den Gängen raucht oder nach dem Mahl seine Stoffserviette auf dem Teller plaziert, steht rasch im Abseits. Oft ent-



Wie tritt man sich gegenüber, ohne peinlich zu wirken? Wie muß der Händedruck ausfallen? Wo liegt die Balance zwischen zu bescheiden und allzu selbstbewußt? Praktische Übungen beleben die Seminare, die Bettina Angerer (Mitte) abhält.

FOTO: LABEL

scheiden die ersten zehn Sekunden über den Gesamteindruck. Eine zunehmende Anzahl internationaler Kontakte trägt dazu bei, daß sich Firmen wie Deutsche Bank, Airbus oder Otto dem passenden Verhalten ihrer Mitarbeiter intensiver widmen. Knigge hat Renaissance.

„Unsere Seminarteilnehmer wollen an sich arbeiten“, sagt Bettina Angerer. Die Werbekauf-

und unserem Gegenüber“, verrät Bettina Angerer. Nicht nur Topmanager werden vor der Einstellung zu Tisch gebeten. Meilensteine auf dem Weg zum richtig guten Benehmen sind nicht nur Tischmanieren und Kleidungsrichtlinien, sondern auch Taktgefühl im Geschäftsleben sowie die Kunst des Smalltalk.

„Wie kann man die Zeit geschickt überbrücken, ohne plump zu wirken?“ fragt Birgit Bockisch, Mitarbeiterin der Volksbank in Barmstedt, beim Seminar. Darf man übers Wetter reden? Geht immer, ist aber langweilig. Ebenso wie das Thema HSV. „Patentrezepte gibt es nicht“, heißt es. „Wichtig ist es, authentisch zu sein.“ Auf gut deutsch: Man soll so sein, wie man ist. Interesse und Wertschätzung zeigen, nachfragen. Wie war die Anreise, wie das Frühstück? Kleine Komplimente kommen immer an, auch Lob oder Dank. Ideale Übungsfelder sind Empfänge. Oder Taxis. Oder Fahrstühle – wenn gemeinsam ein paar Stockwerke betretenes Schweigen herrscht.

„Wer grüßt zuerst?“ will Bank-Kollegin Bärbel Schuck (44) wissen. In der Regel, wer den anderen zuerst sieht. Sonst gilt: der Mann die Frau, der Jüngere den Älteren, der Mitarbeiter den Chef. Das war so, und das bleibt so. Die Hand nicht labberig, sondern fest, aber nicht überhart geben. Und auf keinen Fall hin und her schütteln. Oder gar mit beiden Händen umfassen. Je zwei Seminarteilnehmer stehen einander gegenüber und üben das gleich in der Praxis.

Andere Prinzipien haben sich im Laufe der Zeit verändert. Ins Restaurant schreitet Mann nicht mehr zuerst. Er hält der Dame die Tür auf, geht dann aber zum Tisch voraus. Auch nach 18 Uhr darf man durchaus braune Schuhe tragen. Aber bitte ohne weiße Polyestersocken! Im legeren Umfeld darf man seine Hand ruhig mal in der Hosentasche lassen, aber bloß nicht beide.

„Was ist zu tun, wenn man den Namen seines Gegenübers vergessen hat?“ fragt Bankkauffrau Tina Berdli (28). Ehrlich sein, das entwaflnet. Ohnehin gilt die

Weisheit unserer Vorfahren: Ein Lächeln kostet nichts und kommt zurück. Ebenso können Entschuldigungen, charmant präsentiert, gut ankommen. Auch das wird geübt. „Gutes Benehmen macht Spaß“, meint Seminarteilnehmer Tim Henrik Göhring (25), Verkaufsleiter des Hotels Schmökertshof in Norderstedt. Während seiner Ausbildung in Hamburg war-

ren Schulungen in Sachen „Job-Knigge“ selbstverständlich. Seine Erkenntnis: Wer im Elternhaus Etikette erlernte, ist im Job später vorne. Wer am Tisch „wie ein Sack“ sitzt, Ellenbogen aufstützt, laut ins Handy brüllt oder unentwegt SMS schreibt, outet sich als Banause. Dabei ist es so einfach aufzustehen, wenn jemand ins Büro oder um den Tisch tritt, Neu-

ankömmlingen die Begleitung vorzustellen, die Autotür zu öffnen, das Weinglas am Stiel anzufassen.

„Auch in Krankenhäusern ist Kundenpflege angesagt“, sagt Carmen Lamprecht (35), stellvertretende Pflegedienst-Leiterin der Paracelsus-Klinik in Henstedt-Ulzburg. Persönliche Begrüßungen zählen ebenso zum guten Ton wie kleine Gesten des Alltags: Türen aufhalten oder sich mit dem Namen vorzustellen. Immer mehr Firmen lassen sich die guten Umgangsformen ihrer Mitarbeiter einiges kosten. Motto: Wer Fettnäpfchen geschickt umkurvt, ist unter dem Strich erfolgreicher.

„Gutes Benehmen und höfliches Verhalten sind wieder im Kommen und werden nicht einer höheren Gesellschaftsschicht zugeordnet, sondern gehen alle an“, weiß Ilse Neumann, Salesmanagerin des Fünf-Sterne-Hotels Vier Jahreszeiten. Unter großem Anklang offeriert das Haus am Neuen Jungfernstieg Kurse wie „Business-Etikette und Tischkultur“ oder „Gepflegte Gastlichkeit“. Dazu gehört die Kunst, Hummer und Krabben zu knacken, ohne sich restlos zu blamieren. Früh übt sich, wer einmal stilvoll zum Erfolg kommen will.

Gut belegt sind zudem Seminare für Kinder und Jugendliche („Knigge for Kids“). Was mit einer Teilnehmergebühr von gut 200 Euro beginnt und je nach Aufwand und Menü nach oben hin preislich offen ist, kann etwas bescheidener auch als Volkshochschul-Kursus für 36 Euro belegt werden.

Dabei gilt: Über Geschmack läßt sich ebenso trefflich streiten wie über das „richtige“ Benehmen. Denn auch ein Meister alter Schule muß trotz erlernter Verhaltensweisen nicht unbedingt ein Vorbild sein. Schließlich war es Adolph Freiherr Knigge (1751-1796) höchstpersönlich, der befand: „Die besten Umgangsformen sind wertlos, wenn es an Takt und Herzensbildung fehlt.“

„Die besten Umgangsformen sind wertlos, wenn es an Takt und Herzensbildung fehlt.“

frau und frühere Vertriebs- und Werbeleiterin trainiert in kleiner Runde mit leitenden Angestellten moderne Umgangsformen im Beruf. Wie verhält man sich, wenn man einen Raum betritt, in dem mehrere Personen an einem Tisch sitzen? Wie ist der richtige Standort bei einem Empfang?

Prinzipiell, so die Erfahrung, reicht es nicht aus, Grundregeln und Vorschriften auswendig zu lernen. „Gutes Benehmen wandelt sich mit den Situationen, Zielen, Bedürfnissen, dem Umfeld

## HITLISTE GEWÜNSCHTER TISCHSITTEN

- Das wünschen die Deutschen von ihren Tischgenossen:
- Nicht schmatzen – 95,4 Prozent;
  - nicht mit vollem Mund reden – 87 Prozent;
  - erst essen, wenn allen serviert ist – 85,8 Prozent;
  - korrekte Haltung bei Tisch, gerade sitzen – 74,3 Prozent;
  - richtiger Umgang mit dem Besteck – 68,3 Prozent;
  - nicht die Ellbogen auf dem Tisch aufstützen – 67,5 Prozent;
  - vor dem Trinken Mund mit der Serviette abtupfen – 61,9 Prozent (Achtung: tupfen, nicht wischen!);
  - Speisen nicht durcheinander quetschen – 60,6 Prozent;
  - Serviette richtig benutzen – 56,7 Prozent.
- (Aus einer Befragung der Zeitschrift „Stil und Etikette“.)

## ZEHN „GOLDENE“ ETIKETTE-TIPS

Hier können Sie prüfen, wie gut Ihre Auftrittspräsenz ist:

1. Sie sind im Gespräch mit einer anderen Person. Wohin sehen Sie?

Beim Gespräch in eine andere Richtung zu sehen ist unhöflich; einer Person Aufmerksamkeit zu schenken ist ein großes Kompliment.

2. Sie begrüßen eine Person. Wie sollte ihr Händedruck sein?

Angemessen. Ein schlaffer Händedruck kann unsicher wirken und ist für viele Menschen unangenehm, ein zu fester Druck kann dominant und unsensibel wirken.

3. Wann legen Sie Ihrem Gegenüber ein Hand auf die Schulter?

Am besten gar nicht – sofern der Gegenüber nicht Ihr bester Freund aus der Schulzeit ist. Berührungen nur nach Erlaubnis!

4. Wieviel Abstand halten Sie im Gespräch zu der anderen Person?

Je fremder die Person, desto mehr Abstand. Die Intimzone (etwa eine Armlänge) darf nur von vertrauten Personen betreten werden.

5. Wie verhalten Sie sich als Raucher in Gesellschaft anderer Personen?

Fragen Sie lieber einmal mehr, ob Rauchen erlaubt ist. Halten Sie sich zurück, wenn viele Nichtraucher anwesend sind. Achten und beachten Sie Verbote immer.

6. Wie halten Sie Ihr Glas beim „Anstoßen“?

Gläser mit Stiel immer am Stiel anfassen. Idealerweise halten Sie Ihr Glas in der linken Hand, besonders die Gläser ohne Stiel. Dadurch vermeiden Sie, daß Ihr Gegenüber eine klamme Hand gereicht bekommt.

7. Es wird warm und wärmer. Wohin mit dem Jackett?

Anbehalten – bis der Gastgeber das Signal zum Ablegen gibt. Im Stehen ist das Jackett der Herren immer geschlossen.

8. Was ist bei Feiern zum Thema Alkohol zu sagen?

Auch wenn die Atmosphäre lustig ist und Sie Spaß haben, ist es immer ange-

bracht, Alkohol – besonders im beruflichen Umfeld – nur in Maßen zu genießen.

9. Der Ton macht die Musik. Was ist beim Sprechen und Lachen zu beachten?

Die anderen haben ihre eigenen Themen. Sprechen Sie nicht zu lang. Zu lautes Lachen wirkt eher aufgesetzt und aufdringlich.

10. Sie lieben es, sich an Gesprächen zu beteiligen. Wann reden Sie?

Wenn der andere seinen Satz/seine Ausführung beendet hat. Andere Menschen zu unterbrechen ist unhöflich. Zuhören ist das Geheimnis guter Kommunikation.