

UMGANGSFORMEN IM BETRIEB

Gutes Benehmen zahlt sich aus

Kunden erwarten mehr als tadellose Produkte. Schon so manches Geschäft ist geplatzt, weil das Verhalten dem Geschäftspartner gegenüber nicht angemessen war. Wichtigste Grundlage für gute Umgangsformen ist der Respekt vor dem Gegenüber.

Petra Schnierle*

Kommt Ihnen das bekannt vor? Ihr Azubi duzt am ersten Tag die ganze Abteilung, die Mitarbeiterin trägt einen zu kurzen Rock oder der Geschäftspartner meldet sich so schnodderig am Telefon, dass Sie schon gar keine Lust mehr haben, mit ihm zu sprechen? Wenn Sie sich über solche Umgangsformen ärgern, dann sind Sie nicht allein. Laut einer Emnid-Umfrage ist 92 Prozent der Deutschen gutes Benehmen wichtig. Das Knifflige an der Sache mit den Umgangsformen ist, dass sie erst dann auffallen, wenn sie fehlen. Wer die Regeln kennt und sich sicher in allen gesellschaftlichen Bereichen bewegen kann, ist im Vorteil.

Aushängeschild Aufmerksamkeit

Das Wort „Rück-Sicht“ leitet sich von „Respekt“ ab. Schon Adolf Freiherr von Knigge schrieb in seinem Buch „Über den Umgang mit Menschen“ dazu: „Behandle andere so, wie du selbst behandelt werden möchtest.“ Und in Zeiten, in denen sich Menschen lieber mit ihrem Smartphone beschäftigen als mit ihrem Gegenüber, werden Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu einer wertvollen sozialen Währung. So werden der aufmerksame Mitarbeiter, die zuvorkommende Kollegin oder der stilvolle Azubi zum smarten Aushängeschild, das Ihr Unternehmen von dem des Mitbewerbers unterscheidet.

„Nimm die Hände aus den Taschen.“ „Sag ordentlich Guten Tag“. Mit diesen und ähnlichen Sätzen wurden viele von uns von den Eltern auf das spätere Leben vorbereitet. Erziehung sollte eigentlich von klein auf zuhause stattfinden. Doch wird dies in vielen Elternhäusern nicht mehr in ausreichendem Maße übernommen. Somit kommt auf Ausbilder und Vorge-



Foto: psphotography/fotolia.com

Menschen mit guten Umgangsformen und angemessener Kleidung werden im Berufsleben als kompetent empfunden.

setzte eine ganz neue Verantwortung zu. Gute Umgangsformen müssen vorgelebt, ausprobiert und eingeübt werden.

Die Sprache der Körperachse

Ein Beispiel ist die Begrüßung. Nur eine dem anderen beim Handschlag mit Nase und Nabel zugewandte Körperachse drückt aus, dass er Ihnen wichtig ist. Ein lascher oder zu fester Händedruck führt schnell zu einer charakterlichen Einschätzung des anderen. Der „tote Fisch“ zeugt nicht gerade von Vitalität, und der „Knochenbrecher“ lässt den Eindruck von Rücksichtslosigkeit aufkommen. Der „Fingerspitzenfänger“ vermeidet, dass sich die Zwischenhäute am Daumengelenk berühren und signalisiert damit, dass er den Kontakt eigentlich gar nicht möchte.

Aus meiner Beratungspraxis weiß ich, dass auch fehlende Regelungen zur Kleidung in vielen Unternehmen zu Unsicherheiten führen. Denn wie spricht man als männ-

licher Vorgesetzter die weibliche Mitarbeiterin auf das viel zu freizügige Spaghettitop an? Daher empfehle ich einen schriftlich formulierten Dresscode für Mitarbeiter im Kundenkontakt. Je hochpreisiger oder vertrauensbedürftiger eine Ware ist, umso formeller sollte die Kleidung sein. Der Dresscode sollte die Werte Ihres Unternehmens repräsentieren. Stellen Sie sich vor, der Kreditberater Ihrer Bank empfängt Sie in ausgewaschenen Jeans und zerschlissenen Turnschuhen ... Wer gute Umgangsformen hat, bringt Verbindlichkeit und Sicherheit in eine Begegnung. Sie sind daher unverzichtbare Bestandteile einer vertrauensvollen Geschäftsbeziehung. Und um ganz im Sinne des Freiherrn Knigge zu bleiben: Beurteilen Sie die Menschen nie nach dem, was sie sagen, sondern nach dem, was sie tun.

* Petra Schnierle ist Trainerin für geschäftliche Umgangsformen (www.impressio-ravensburg.de)