

Mit zeitgemäßen Umgangsformen im Berufsleben punkten

Wer grüßt wen zuerst? Hilft man Männern aus dem Mantel? Wie begleite ich Gäste oder wie nehme ich Visitenkarten im Empfang? Wo ist eigentlich der beste Platz im Auto? Fragen, die auch den erfahrenen Menschen ins Schwitzen bringen können.

Galten Benimmregeln einst als "angestaubt" und "überholt", erleben sie regelrecht ein Come-back. Gutes Benehmen wird nicht mehr mit "wilhelminischer Etikette" gleichgesetzt, sondern sichert einfach den problemlosen Umgang miteinander, ob am Arbeitsplatz, in der Kantine oder im Privatleben.

Aus dem Inhalt:

Shake hands - aber wie?

Unsicher bei der Anrede?

Das Ritual der kleinen "Kärtchen"

Garderobe: Ihre Hilfe ist erwünscht

Gäste oder neue Kollegen vorstellen

Wer sitzt wo im Auto?

Trinkgeld: Ihre Zufriedenheit entscheidet

Der tägliche Umgang miteinander

Shake hands - aber wie?

Oft sind es die kleinen Gesten über die Sie Ihren Gästen oder Kollegen das Gefühl vermitteln, geschätzt und respektiert zu werden und das beginnt bereits bei der Begrüßung. Zwar gilt immer noch die untergeordnete Person grüßt zuerst. Die Entscheidung, ob die Hand gereicht wird, fällt ebenfalls die höher stehende Person. Sind Sie die Gastgeberin oder empfangen Sie für Ihren Chef/Kollegen Besucher, reichen Sie die Hand. Aber bitte nicht zu fest zupacken oder einfach nur lasch die Hand hinhalten. Als angenehm wird ein kurzer fester Händedruck empfunden, ohne dabei den Arm des anderen zu schütteln. Probieren Sie es aus und üben Sie mit Ihrer Kollegin, Freundin den optimalen Händedruck. Beim Begrüßen schauen Sie Ihrem Gast in die Augen, lächeln und schon vermitteln Sie eine freundliche und entspannte Atmosphäre.

Tipp für männliche Kollegen: Männer finden es leger bei der Begrüßung die zweite Hand in der Hosentaste haben. Das ist allerdings vollkommen unangebracht. Keine Hand gehört in eine Hosentasche. Ihre Kollegen stehen bei der Begrüßung auf und knöpfen sich (falls vorhanden) mit der linken Hand die Knöpfe des Jacketts zu.

Das Onlinemagazin für moderne Frauen

Unsicher bei der Anrede?

Jeder Mensch legt auf die korrekte Anrede besonderen Wert. Haben Sie den Namen nicht verstanden? Kein Problem: Kurze Entschuldigung und fragen Sie sofort nach.

Doppelnamen, auch wenn sie noch so lang oder kompliziert klingen, werden vollständig genannt. Und akademische Grade gelten als Bestandteil zum Namen. Verfügt Ihr Gast über mehrere Titel, nennen Sie nur den höchsten. Bei der Anrede von Adligen entfällt "Herr/Frau". Also nicht "Frau Gräfin von Ammerberg" sondern "Gräfin von Ammerberg".

Das Ritual der kleinen "Kärtchen"

Nach der Begrüßung Ihre Besucher können Sie getrotzt nach deren Visitenkarte fragen. Stecken Sie die Karte nicht achtlos weg, zumal diese Situation immer ein guter Anlass ist ein Smalltalk einzuleiten. Positiver Nebeneffekt: Sie schaffen eine angenehme Atmosphäre. Dabei vermitteln Sie Ihrem Gast, dass Sie sich für ihn und was er erzählt, interessieren. Signalisieren Sie Interesse und schauen Sie Ihren Gesprächspartner an. Stellen Sie Fragen und bringen Sie zum Ausdruck, Sie sind Ihrem Gast gegenüber aufgeschlossen.

Tipp: Und damit Sie immer die Visitenkarten genau der richtigen Person zuordnen können, notieren Sie auf der Rückseite Ihre Stichworte. Diese nehmen Sie aber erst vor, wenn der Gast außer Sichtweite ist.

Visitenkarten gelten als Aushängeschild. Deshalb sollten Sie gelegentlich Ihre Karten durchschauen. Sortieren Sie geknickte oder unsaubere Karten aus. Und sind Visitenkarten nicht mehr aktuell, weil sich z. B. die E-Mail-Adresse geändert hat, sorgen Sie schnellstmöglich für eine Neuauflage. Bis diese vorliegt, können Sie die Änderung handschriftlich vornehmen.

Garderobe: Ihre Hilfe ist erwünscht

Insbesondere in der kalten Jahreszeit stellt sich die Frage, wer hilft wem aus dem Mantel. Hier herrscht Gleichberechtigung. Als Dame können Sie Ihren Gästen Ihre Hilfe anbieten, wenn Mäntel, Jacken abzulegen oder Schirme zu verstauen sind. Aber der Griff nach einem Aktenkoffer oder einer Handtasche, damit der Gast besser seinen Mantel ablegen kann, ist tabu. Das wird als Übergriff in die Privatsphäre gewertet.

Gäste begleiten und führen

Von der Garderobe begleiten Sie Ihre Gäste? Achten Sie darauf, das Ihr Gast rechts neben Ihnen auf der Ehrenseite läuft. Führen Sie mehrere Gäste, nehmen Sie den Ranghöchsten an Ihre rechte Seite. Sie halten Türen auf, lassen den Vortritt, um links wieder aufzuschließen. Ist der Türrahmen recht eng, öffnen Sie die Tür, gehen voran und halten dem Gast die Tür auf. So vermeiden Sie, dass sich Besucher an Ihnen vorbeidrängen müssen. Und ein lockeres Gespräch nebenher sorgt für eine entspannte Atmosphäre.

Das Onlinemagazin für moderne Frauen

Müssen Sie Treppen hinabsteigen, geht der Herr vor. Wiederum beim Treppensteigen können Sie getrost vorgehen. Die Sorge, Herren könnten dabei auf Ihre Beine starren, gilt heutzutage als veraltet. Nehmen Sie lieber den Fahrstuhl und ist dieser leer, hat der Gast den Vortritt. Warten bereits schon mehrere Personen vor dem Fahrstuhl, treten alle der Reihe nach ein.

Gäste oder neue Kollegen vorstellen

Hier wird weiterhin die Regel angewendet, dass die rangniedrigste Person zuerst genannt, dann die ranghöhere Person vorgestellt wird. Bei gleichrangigen Persönlichkeiten gilt "Alter vor Jugend" und "Dame vor Herr".

Zwar gilt weiterhin die Regel, dass Herren bei der Begrüßung aufstehen und Damen sitzen bleiben dürfen, aber im beruflichen Umfeld hat es sich durchgesetzt, dass auch Frauen zur Begrüßung aufstehen. Das hat auch den Vorteil, dass Sie beim Begrüßen zu Ihrem Gegenüber nicht aufblicken müssen. Diese Wertschätzung sollten Sie immer älteren Personen entgegenbringen, unabhängig von deren Rang.

Wer sitzt wo im Auto?

Wie beim Begrüßen der Gäste gibt es auch Regeln, wer wo im Auto sitzt. Der Ranghöchste bekommt den Ehrenplatz auf dem Beifahrersitz. Die zweitwichtigste Person sitzt hinten rechts, der letzte Platz in der Rangfolge ist hinter dem Fahrer. Wird das Auto allerdings von einem Chauffeur gefahren, ändert sich die Sitzordnung: Der beste Platz ist jetzt hinten rechts, daneben sitzt die zweitwichtigste Person und als schlechtesten Platz gilt der Beifahrersitz. Und natürlich gilt es immer als nette Geste, den Gästen von außen die Tür zu öffnen.

Trinkgeld: Ihre Zufriedenheit entscheidet

Trinkgeld ist immer eine freiwillige Leistung. Sind Sie mit dem Zimmerservice, der hilfsbereiten Kurierbotin oder mit dem Service im Restaurant zufrieden, entscheiden Sie, ob Sie ein Trinkgeld geben möchten. Doch in welcher Höhe sollte es ausfallen?

Das Essen und der Service im Restaurant war hervorragend, dann können Sie 5 bis 10% des Rechnungsbetrages als Trinkgeld geben. Fühlen Sie sich besonders gut bedient, kann das Trinkgeld auch höher ausfallen. Sind Sie allerdings unzufrieden, sollten Sie konsequent überhaupt kein Trinkgeld geben oder den Rechnungsbetrag nur geringfügig aufrunden. Begleichen Sie die Restaurantrechnung via Kreditkarte, legen Sie das Trinkgeld in bar dazu.

Zwischen 5 und 10 Prozent Trinkgeld ist auch beim hilfsbereiten Taxifahrer üblich. Vorausgesetzt, Sie sind mit seinem gebotenen Service zufrieden. Und im Hotel, wo Ihnen

Das Onlinemagazin für moderne Frauen

ein hervorragender Service geboten wird, sollten Sie immer ein wenig Kleingeld parat haben. Wird Ihnen der Koffer aufs Zimmer gebracht, geben Sie dem Gepäckträger ca 1 Euro. Haben Sie mehr Gepäckstücke, sind sie großzügiger.

Bringt der Wagenmeister Ihr Auto in die Garage bzw. holt es Ihnen, ist ein Trinkgeld von 1 Euro bis 2 Euro angemessen. Lassen Sie sich vom Etagenkellner Getränke oder Speisen im Hotelzimmer servieren, gilt die gleiche Regelung, wie im Restaurant, also 5 bis 10 Prozent des Rechnungsbetrages. Ist Ihr Hotelzimmer immer bestens aufgeräumt und das Bad blitzblank? Hinterlassen Sie dem Zimmermädchen ein Trinkgeld Ihrer Wahl im Zimmer.

Der tägliche Umgang miteinander

Hilfsbereitschaft sollte eine Selbstverständlichkeit sein, unabhängig davon, ob Sie die andere Person kennen oder mögen. Der nicht so geschätzten Kollegin wird ebenfalls die Tür aufgehalten, wie einem beliebten Kollegen. Der freundliche Gruß beim Betreten eines Raums sowie "Bitte" und "Danke" gehören ebenfalls dazu. Und kleine Gefälligkeiten, wie z. B. Kollegen etwas aus der Kantine mitbringen, sorgen außerdem für ein ausgeglichenes Klima. Auch das Anklopfen ist eine Höflichkeitsgeste. Ein hörbares Klopfen an der Tür, notfalls auch am Türrahmen, sichert Ihnen die Aufmerksamkeit.

Selbst in Konfliktsituation mit Kollegen oder Kunden achten Sie darauf, die Würde des anderen zu wahren. Bleiben Sie sachlich und reden Sie nur über Fakten. Schließlich müssen Sie mit Ihrem Kollegen auch nach diesem Konflikt weiterhin zusammenarbeiten.

Das Duzen im Betrieb: Sie entscheiden, ob Sie es wollen

Das Duzen im Büro ist oft ein heikles Thema. Manche Menschen "Duzen" grundsätzlich jeden. Andere sind strikt dagegen. Möchten Sie diese Vertrautheit nicht, ist das kein Problem. Sie haben das Recht das Angebot mit einer plausiblen Begründung höflich abzulehnen.

Wechseln Ihren Arbeitsplatz und in Ihrem neuen beruflichen Umfeld ist das Duzen üblich, brauchen Sie das nicht mitmachen. Auch hier haben Sie die Option, das Angebot höflich abzulehnen. Oft wird auch ein Kompromiss gefunden. So ist es oft üblich, dass sich Kollegen mit deren Vornamen ansprechen, aber weiterhin die "Sie"-Form verwenden. Ansonsten gilt, der ältere Kollege bietet dem Jüngeren zuerst das "du" an. Dabei muss allerdings die Hierarchie beachtet werden. Ein älterer Mitarbeiter sollte niemals seinem jüngeren Chef das "du" antragen.

Im privaten Bereich können Sie als Frau auch einem Mann das "du" anbieten, wenn Sie etwa gleich alt sind. Sonsten gilt, der Ältere bietet dem Jüngeren die vertrauliche Anrede an.