

STIL & ETIKETTE

Gutes Benehmen leicht gemacht



Gutes Benehmen leicht gemacht mit Taktgefühl und Rücksichtnahme

Seminarinhalte:

- ⇒ An welche „Regeln“ sollte Mann/Frau sich halten?
- ⇒ Souveränes Auftreten
- ⇒ Begrüßen/Vorstellen
- ⇒ Kleider machen Leute – das passende Outfit
- ⇒ Nähe und Distanz
- ⇒ Moderne Tischsitten
- ⇒ Taktgefühl und Rücksicht
- ⇒ Verhaltensregeln für E-Mail und Telefonieren



"Interessiere Dich für andere, wenn Du haben willst, dass andere sich für Dich interessieren.

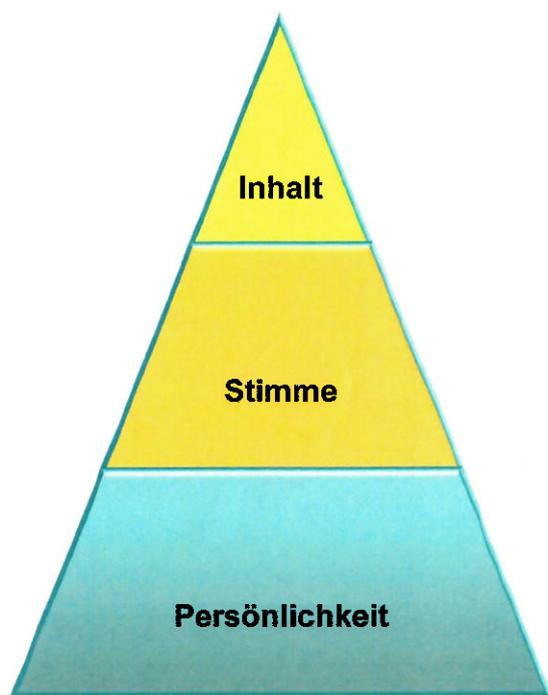
*Respektiere Dich selbst, wenn Du willst, dass andere Dich respektieren sollen."
(Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig von Knigge, 1752 bis 1796)*

„Benimmregeln als Förderer für einen guten ersten Eindruck

Benimmregeln sind ein Spiegel der Zeit:

Militärischer Drill und steifes Gehabe sind heute zum Glück nicht mehr gefragt.

Wer seinem Gesprächspartner das Wort abschneidet, sich bei Tisch schlecht benimmt oder unpassend gekleidet ist, hat es jedoch auf dem Weg nach oben schwer.



Das gekonnte und sichere Auftreten entscheidet über Erfolg und Sympathiepunkte → das Auftreten ist für die Karriere wichtiger als Zeugnisse

Denn: Der Mensch entscheidet innerhalb von **drei Sekunden** über Sympathie oder Antipathie!

Und der erste "falsche" Eindruck lässt sich nur schwer wieder "gerade rücken".

Schlechtes Benehmen ist ein Zeichen von Rücksichtslosigkeit
⇒ **Unhöflichkeit bringt Nachteile mit sich.**

Die Zauberworte sollten also lauten:
HÖFLICHKEIT UND RÜCKSICHTNAHME

Souveränes Auftreten

- ⇒ **Gang** - Der Gang verrät viel über die Persönlichkeit: dynamisch, tiefe Schultern, schwingende Arme, . . .



- ⇒ **Haltung** - Im Berufsleben gilt eine „förmliche Haltung“: gerade und aufrecht! aufrechter Oberkörper, langer Hals, gerader Kopf, sichtbare Hände, . . .



- ⇒ **Mimik** - Mimik beschreibt den Ausdruck im Gesicht: mit Mimik zeigen Sie deutlich den Grad Ihrer Aufmerksamkeit und Ihres Wohlwollens! Lächeln, Blickkontakt, . . .

- ⇒ **Gestik**: Gestik ist die Bewegung mit den Armen und Händen: Hände auf Bauchnabelhöhe, Arme oberhalb der Gürtellinie bewegen, Handflächen zeigen nach oben, . . .



Kleider Machen Leute – das passende Outfit

Ob Mann oder Frau, ob im Privat- oder Berufsleben: eine gepflegte Erscheinung hat nicht nur mit Anzug und Kostüm sowie den passenden Accessoires wie Uhren, Schmuck und Aktentasche zu tun. Die Körperpflege gehört auch dazu: perfekt rasiert mit gepflegten Haaren und Händen.

Dabei gilt:

- ⇒ Je kreativer die Branche, desto weiter dürfen Sie sich vom klassischen Dresscode entfernen.
- ⇒ Je höher Sie in der Betriebshierarchie stehen, desto strenger ist der Business-Dresscode.

Die beste Orientierung für ein passendes Outfit gibt der Stil des Unternehmens und die Art der Branche in der Sie arbeiten. Shorts, Radlerhosen, Leggings oder T-Shirts, also alles, was unter "Freizeitmode" fällt, ist für beide Geschlechter gleichermaßen verpönt.

Vermeiden Sie:



Das passende Outfit für die Herren

Die Männer sollten bei bunten Jacketts und, je nach Branche, sogar bei Kombinationen Vorsicht walten lassen. In den meisten Managementtagen und bei Bankern beispielsweise ist der dunkelgraue, dunkelblaue uni oder mit Nadelstreifen versehene Anzug das bevorzugte Outfit, allenfalls noch Ton in Ton gemustert, natürlich dunkel. Die Krawatte dazu nicht zu schreiend ausgewählt, die weißen Socken und die Turnschuhe zu Hause gelassen, das Hemd pastellfarben oder noch besser weiß, und fertig ist der Business-Mann.

Die berufliche Kleidung soll der Art der Tätigkeit angepasst sein. Meist ist es ein gedeckter Anzug oder eine dezente Kombination. Langarm-Oberhemd mit Kragen und Manschetten, im Zweifel weiß oder uni pastell. Als legerere Variante sind auch Stoffhose mit Polos, Rollis oder Hemden möglich.

Vorsicht bei Strümpfen bzw. Socken:

Dunkler als die Hose, auf keinen Fall weiße Socken. Am besten einfarbig Lang genug, damit auch beim Sitzen kein nacktes Bein sichtbar ist

Dont's für den Business Mann

- ⇒ Keine Fliege im Berufsleben
- ⇒ Wollpullover oder Pullunder unterm Anzug
- ⇒ Gürtelschlaufen ohne Gürtel
- ⇒ Krawatten oder Socken mit Gagmotiven
- ⇒ Krawatten aus Leder, Strick und fertig gebundene mit Gummiband
- ⇒ Offener Hemdknopf unter der Krawatte
- ⇒ Offene, ungeputzte Schuhe oder Sport Schuhe
- ⇒ sichtbare Tattoos und Piercings



Das passende Outfit für die Damen

Die berufliche Kleidung soll der Art der Tätigkeit angepasst sein. Es stehen nicht die weiblichen Reize im Vordergrund. Fehl am Platze sind: sehr kurze Miniröcke, große Dekolletés, sowohl durchsichtige als auch "dramatisch" enge Kleidungsstücke. Teile aus Gold- und Silberlamee oder Lurex sind ebenso ungern gesehen wie Nappalederkleidung, Spaghettiträger, schwindelerregend hohe Absätze, aufregend gemusterte Strümpfe, aber auch nackte Beine.

Zum passenden Outfit neben der Kleidung gehören natürlich auch Accessoires, Schmuck und die gepflegte Erscheinung an sich. Selbst im teuersten Designeranzug oder -kostüm wird man seine Beliebtheit nicht steigern können, wenn beispielsweise Körper- oder Mundgeruch unangenehm ist. Schiefgetretene Absätze, strähnige Haare, dreckige Fingernägel oder ein zu grell geschminktes Gesicht können das positive Gesamtbild zunichte machen.

Dont's für die Business Frau

- ⇒ Üppige Glitzerstoffe, Rüschen und Muster
- ⇒ Leggings, Schlabberlook
- ⇒ Superminiröcke, kurze Hosen
- ⇒ Spaghettiträger, trägerlos, schulter-, rückenfrei
- ⇒ zu lange Schlitzte, große + tiefe Dekolletés
- ⇒ hautenge Kleidung
- ⇒ unordentlicher Rocksaum
- ⇒ raushängendes Futter
- ⇒ schiefe oder zu hohe Absätze, Metallpins
- ⇒ knallrote High Heels, Sandalen, Stiefel, Turnschuhe, Plateauschuhe,
- ⇒ ungeputzte Schuhe
- ⇒ überlange dekorierte Fingernägel
- ⇒ zu viel Schmuck, Fußkettchen
- ⇒ billig wirkende Accessoires
- ⇒ sichtbare Tattoos und Piercings



Make-up und Parfüm sollten dezent und genau wie Schmuck und Frisur, dem Typ entsprechend gewählt werden.

Sich jemand anderem vorstellen

Wenn **Frau sich selbst bekannt** macht:

"Ich heiße Vorname Nachname."

"Ich bin Vorname Nachname."

"Mein Name ist Vorname Nachname.,,

"Ich bin Frau Nachname."

"Mein Name ist Nachname."



Gegebenenfalls kann man noch das Unternehmen nennen, für das man tätig ist. Die kürzeste Form, "Schmid", wirkt zwar etwas knapp, ist aber besonders da praktisch, wo wir mehrmals hintereinander unseren Namen aussprechen müssen, wie zum Beispiel bei einem Empfang.



Wenn **Mann sich selbst bekannt** macht, kann er folgendes sagen:

"Ich heiße Vorname Nachname."

"Ich bin Vorname Nachname."

Bitte immer Vor- und Zuname kombinieren!

(Be)Grüßen

Die Begrüßung hat eine große Bedeutung. Dadurch wird Höflichkeit und Respekt Selbstbewusstsein, Offenheit und Freundlichkeit signalisiert. Die Beachtung und Anwendung der allgemein anerkannten Grußregeln geben Sicherheit und fördern den positiven Umgang und das persönliche Image.

Grußformel

Als Grußformel ist zu jeder Tageszeit „Grüß Gott“ oder „Guten Tag“ richtig und angebracht. Das weit verbreitete „Hallo“ mag vielfach nicht verkehrt sein, wenn es sich um Freunde und vertraute Kreise handelt.



⇒ Grüßen in der Öffentlichkeit

Gegrüßt werden grundsätzlich und auf jeden Fall auch Personen, die man nicht kennt und auch nicht kennen lernen wird, in Situationen, in denen man sich mit ihnen über längere Zeit auf engem Raum aufhält: (im Zugabteil, im Aufzug, im Wartezimmer usw.). Diese flüchtigen Bekanntschaften werden mit einem Grußwort und einem Nicken des Kopfes, nicht jedoch per Handschlag begrüßt.

⇒ Grüßen Privat

Im privaten gesellschaftlichen Umgang gilt der Grundsatz, dass der Ranghöhere (nach hergebrachter Auffassung sind dies gleich welchen Alters, in aller Regel, die Damen) von Rangniedrigeren zuerst begrüßt wird.

Grüßen im Geschäftsleben

Im geschäftlichen Umgang wird die Rangordnung nicht vom Geschlecht sondern von der beruflichen Hierarchie bestimmt.

REGELN:

Es grüßt zuerst:

- ⇒ der Herr die Dame
- ⇒ der Jüngere den Älteren
- ⇒ der Mitarbeiter den Vorgesetzten
- ⇒ der Mitarbeiter den Kunden, wenn der beim Hinzukommen nicht begrüßt hat
- ⇒ der Einzelne die Mehrheit



Unabhängig von Alter, Rang oder Geschlecht grüßt derjenige zuerst, der hinzu kommt, einen Raum betritt oder an Personen, die bereits anwesend sind, vorbei geht.

Akademische Titel sollten Sie als höflicher Nichttitelträger immer mit aussprechen.

**Blickkontakt und ein angemessener
Gesichtsausdruck gehören dazu.**



Der richtige Händedruck

Die Hand reicht zuerst

- ⇒ der Ältere dem Jüngeren
- ⇒ die Dame dem Herren
- ⇒ der Vorgesetzte dem Mitarbeiter
- ⇒ der Anwesende dem Ankommenden



Beispiel:

Ein Kunde ist König und somit höhergestellt! (Man bedenke aber: Eine freundlich zum Gruß ausgestreckte Hand kann andererseits ein "Eisbrecher" sein. Dann nämlich, wenn ein älterer Besucher zögernd, vielleicht sogar unsicher wirkend, den Raum betritt.)

Beispiel:

Chefinnen und Chefs haben prinzipiell das Recht der Entscheidung, ob sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Handschlag begrüßen wollen oder nicht.

Der Handschlag selbst sollte weder zu sanft noch schraubstockartig ausfallen und kaum länger dauern als unbedingt erforderlich. Minutenlanges Händeschütteln ist Politikern für die Kamera vorbehalten. Ein kurzer, fester Druck von maximal zwei Sekunden ist genau richtig.

Der perfekte Händedruck ist demnach nicht kraftlos aber auch nicht knallhart; nicht geschüttelt; kein Austausch von schwitzig-feuchten Händen. Bei der Begrüßung durch Handschlag, schaut man sich in die Augen und die andere Hand ist auch aus Unsicherheit nicht in der Tasche.

Nähe und Distanz



Intime Distanzzone:

ganz nah,
mit körperlichem Kontakt,
bis zu einem Abstand von
höchstens 50 cm!

Persönliche Distanz:

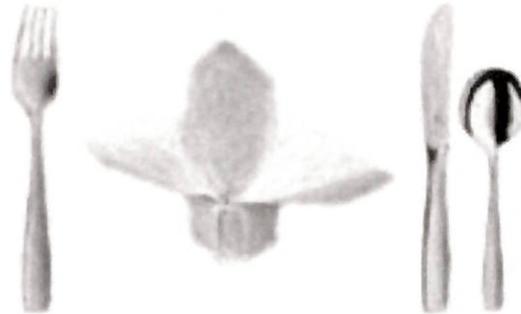
etwa 50 cm bis 1 Meter.
Dies ist die im Geschäftsleben am
häufigsten vorkommende, wenn Sie
beispielsweise Gäste begrüßen.
Diese Zone ist fürs Business gut
geeignet!



Gesellschaftliche Distanz:

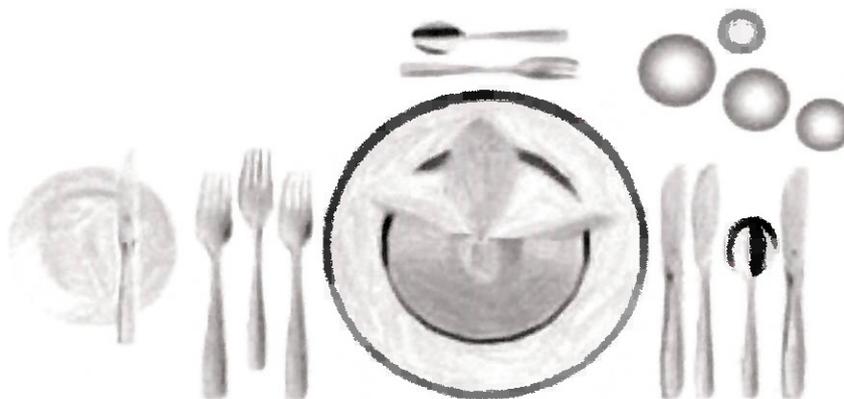
Die „gesellschaftliche Distanz“
beschreibt die Zone in der wir uns
höchst offiziell und formell
auch abwartend begegnen.
Die Distanz beträgt ca. 1 bis 2 Meter!

Einfaches Grundgedeck



Fleischbesteck, Suppenlöffel und Serviette
(wird verwendet, wenn die Suppe in einem Suppenteller serviert wird, bei einer Bouillonschale verwendet man einen Dessertlöffel)

à la carte – Gedeck



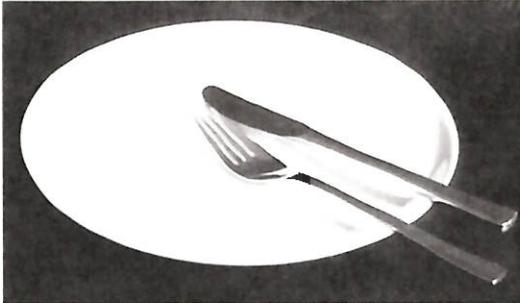
Kalte Vorspeise (hier Fleisch) - Suppe –
Warme Vorspeise (hier Fisch) - Hauptgang (hier Fleisch) - Dessert
(Brotmesser und -teller, Weiß- & Rotweingläser, Universalglas)

Bei Tisch gilt:



Die Sprache des Bestecks

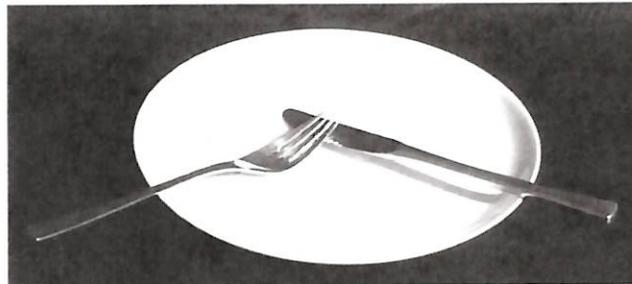
„Die Mahlzeit ist beendet“



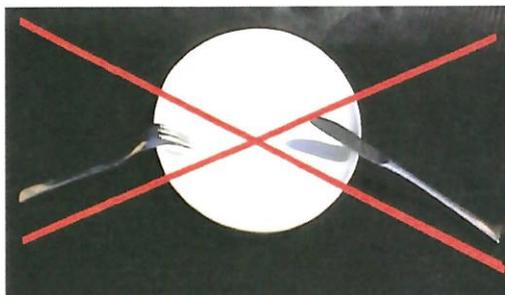
- ⇒ parallel
- ⇒ auf der rechten Seite des Tellers
- ⇒ etwa in fünf Uhr Position

„Ich mache eine Pause“

gekreuzt ⇒



Beachte:



- ⇒ Benutztes Besteck berührt die Tischdecke nicht wieder!

Taktgefühl und Rücksicht

Taktgefühl (veraltet Zartsinn) ist die umgangssprachliche Bezeichnung für die Fähigkeit, mit anderen Menschen in Kontakt zu stehen, ohne sie zu brüskieren oder zu beschämen, ihnen z. B. nicht unangemessen zu nahe zu treten. Es kann sich auch zur Charaktereigenschaft verfestigen. Bestandteil eines taktvollen Handelns ist es, dass es unauffällig bleibt.



Taktgefühl drückt sich im Konkreten nicht nur darin aus, was gesagt, gefragt oder getan wird, sondern auch darin, auf welche Weise und zu welchem Zeitpunkt dies geschieht, wobei es auch eine Rolle spielt, in welchem Verhältnis die jeweiligen Personen untereinander stehen.

Verhaltensregeln beim Versenden von E-Mail Nachrichten

- ⇒ „**LG**“ und „**FG**“ – **Abkürzungen auch in E-Mails niemals verwenden!** Nicht jeder weiß, dass „SgDuH“ „Sehr geehrte Damen und Herren“ heißen soll.
- ⇒ Benutzen Sie **Umlaute und Sonderzeichen** nur dann, wenn Sie sicher davon ausgehen können, dass sie beim Empfänger auch richtig ankommen.
- ⇒ Verwenden Sie **keine GROSSBUCHSTABEN**, das wird meist als SCHREIEN interpretiert und wer schreit schon in einem Brief.
- ⇒ Benutzen Sie das **Du oder Sie** ganz so wie Sie es auch auf der Straße oder am Telefon tun würden.
- ⇒ Halten Sie sich mit **Flames*** zurück, auch wenn Sie etwas maßlos geärgert hat Lassen Sie einen Tag vergehen und **reagieren Sie dann angemessen**.
- ⇒ Warnen Sie den Empfänger vor, wenn Sie große Dateien verschicken, indem Sie die Dateigröße in der "subject"-Zeile angeben oder besser noch das Einverständnis einholen. Bedenken Sie auch, dass der **Speicherplatz** der Empfangsmailbox vielleicht nicht ausreicht um die Datei aufzunehmen.
- ⇒ Gehen Sie niemals davon aus, dass nur Sie und der Empfänger die Email lesen können.



* **Flame** = es werden hemmungslose Nachrichten gesendet, die eine Diskussion oft weiter anheizen.