
Der kleine Business- und Kunden-Knigge ²¹⁰⁰

**Vorstellung, Rangordnung,
Anrede, Visitenkarte**

Die Toilettenräume

Ein nicht zu vergessender Punkt, aber leider trotzdem ein oft vergessener: Der Hinweis auf die Toilettenräume.

Stellen Sie sich vor: Ihr Gast hat eine längere Anfahrt hinter sich. Sie begrüßen ihn freundlich und korrekt. Im Anschluss laden Sie ihn zu einem Rundgang durch Ihr Unternehmen ein und geben hier und dort erklärende Informationen. Schließlich erreichen Sie das Besprechungszimmer, offerieren Ihrem Gast ein Getränk und setzen sich zum Gespräch nieder. Das Gespräch selbst mag eine Stunde dauern ...

Könnte es sein, dass Ihr Gast ein ‚Bedürfnis‘ hat? Vielleicht traut er sich nicht zu fragen, um den Besuchsablauf und das Gespräch nicht zu unterbrechen. Können Sie sich in die Situation Ihres Gastes versetzen? Können Sie sich vorstellen, dass er sich gar nicht hundertprozentig auf das Gespräch konzentrieren kann? Wie verhalten Sie sich richtig?

Nachdem Sie Ihren Gast willkommen heißen, weisen Sie ihn auf die Toiletten hin. Zum Beispiel so:

- „Falls Sie sich die Hände waschen wollen; dort finden Sie die Waschräume.“

Dabei deuten Sie in die entsprechende Richtung. Wenn Ihr Gast die Toiletten aufsuchen will, kann er das nun tun. Sagen Sie dann sinngemäß:

- „Ich warte dort drüben am Empfang auf Sie.“

Ihr Gast muss so nicht das Gefühl haben, dass Sie – ungeduldig vor der Toilettentür stehend – auf ihn warten. Selbst wenn Ihr Gast die Toilette nicht aufsuchen will, weiß er aber, wo sie zu finden ist. So kann er ohne Probleme auch vor Verlassen des Gebäudes – ohne Nachfragen – dorthin finden.