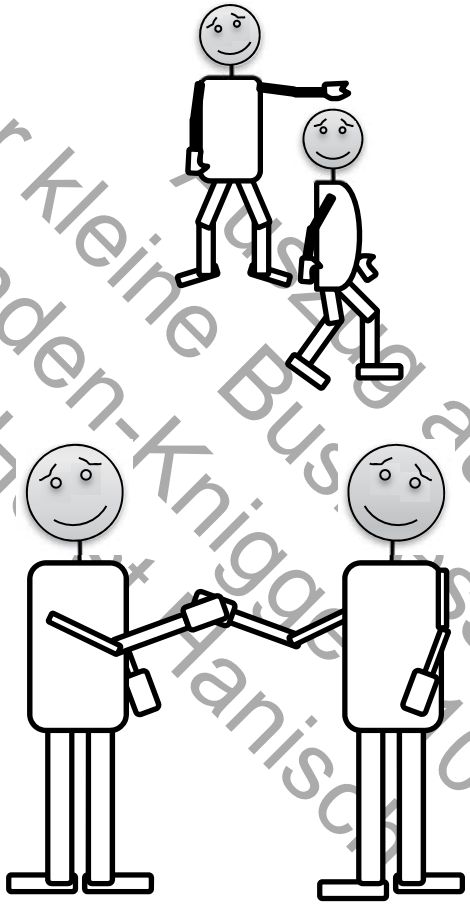
Der kleine Business- und Kunden-Knigge 2100

Vorstellung, Rangordnung, Anrede, Visitenkarte



Auszug aus
Der kleine Business- und
Kunden-Knigge 100
von Horst Hanisch

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS 5

GRUßWORTE ZUR 2. UND 1. AUFLAGE..... 9

SCHWEIGEN IST SILBER, ... 9
... Reden ist Gold..... 9
ZWISCHENMENSCHLICHE BEZIEHUNG UND KOMMUNIKATION 11
Das Interesse an unseren Mitmenschen 11

VORWORT ZUR AKTUELLEN AUFLAGE 13

GESCHAFFT!..... 13
Das Geschäft läuft..... 13

TEIL 1 – DIE BUSINESS-ETIKETTE 15

HÖFLICHKEIT..... 16

FREUNDLICHKEIT UND HÖFLICHKEIT 16
Höflichkeit 16
Sind Umgangsformen (noch) in?..... 16
‚Bitte'..... 17
Service-Wüste Deutschland?..... 17
DU/SIE 19
Die alten Römer und das ‚Du'..... 19

DIE BEGRÜßUNG..... 21

ZEIT IST GELD 21
Rechtzeitig eintreffen..... 21
Grüßen – Begrüßen 21
Der Blickkontakt bei der Begrüßung 27
Lächeln 28
Distanz-Zonen 29

DIE VORSTELLUNG 32

„GESTATTEN, MEIN NAME IST ..." 32
Die Vorstellung..... 32

Auszug aus Der kleine Business- und Kundenknigge 2100 von Horst Hanisch

DIE VISITENKARTE 34

NUR EIN STÜCK PAPIER … 34
… oder ein wichtiges Stück Karton? 34

TEIL 2 – RANG UND TITEL 37

RANGORDNUNG, TITEL UND ANREDE 38

VOM TELLERWÄSCHER ZUM MILLIONÄR 38
Rangordnung in Deutschland 38
ADEL UND REGIERENDE 41
Anrede des Hochadels 41
Adelsrangfolgen: Die titulierten Adeligen 41
Adelsrangfolgen: Zwischen den titulierten Adeligen 43
Adelsrangfolgen: Die untitulierten Adeligen 43
Adelserwerb und -verlust 43
Militärische Rangordnung 45
Anrede kirchlicher Würdenträger 46
Anrede an der Hochschule 46
ADELSTITEL HEUTE 47
Umgang mit Menschen 47
TITEL IN DER VORSTELLUNG 48
„Als Gast begrüßen wir …“ 48
In der Familie 48
ANSPRACHE IM SCHRIFTBILD 49
Moderne Korrespondenz 49
Bei Staatsbesuchen 49
Das närrische kölnische Dreigestirn 52

PERSÖNLICHES NETZWERK AUSBAUEN 53

KONTAKTPFLEGE 53
Eine Hand wäscht die andere 53
Alumna und Alumnus 53
Kooperation von Studierenden 54
Logen 54
Vereinsmeierei 54
Ehrenamt und soziales Engagement 55

Der Kleine Business- und Knigge 2100 von Horst Hanisch
Auszug aus

Digitales Netzwerk *56*
AUSZEICHNUNGEN UND EHRUNGEN 58
Englischer Hosenbandorden *58*
Ehrenbürger *58*
Bundesverdienstkreuz *58*
Ablehnung, Aberkennung und Rückgabe der Auszeichnung .. *59*
Nobelpreis *60*

TEIL 3 – DER KUNDE ZU GAST 61

UMGANG MIT KUNDEN UND GÄSTEN 62

„BITTE NACH IHNEN!“ 62
Pünktlichkeit – die Höflichkeit der Könige *62*
Empfangen Sie Ihre Gäste professionell! *62*
Wer geht wo? *63*
Verhalten in Aufzügen *66*
Wer steht wo? *66*
Die Toilettenräume *70*
EINE AUFMERKSAMKEIT FÜR DEN GAST 71
Kaffee oder Wasser? *71*
Strategisch gute Sitzpositionen bei Verhandlungen *71*
Nach dem Besuch – Verabschiedung *73*

STICHWORTVERZEICHNIS 75

KNIGGE ALS SYNONYM 81
Umgang mit Menschen *81*

Auszug aus Der kleine Business- und Kundenknigge 2100 von Horst Hanisch

Umgang mit Kunden und Gästen

„Bitte nach Ihnen!"

Nur wer die Form beherrscht, darf sich darüber hinwegsetzen.

Thomas Mann, dt. Essayist und Novellist
(1875 - 1955)

Pünktlichkeit – die Höflichkeit der Könige

Nicht nur im Geschäftsleben wird Pünktlichkeit erwartet. Dort trifft der Gesprächspartner exakt – oder wenige Minuten vor dem vereinbarten Zeitpunkt – ein. Absolute Pünktlichkeit – also deutlich vor Beginn anwesend – trifft zu bei:

- Theater/Oper/Konzert
- Kino
- Gottesdienst
- Arzt

Wenn Sie zu spät kommen, aber noch vor Beginn der Veranstaltung, also zum Beispiel nach der Pause im Theater oder in der Kirche, dann gilt:

- am schon Sitzenden so vorbeigehen, dass Ihr Rücken zur Bühne beziehungsweise zum Altar zeigt. In der Kirche rücken die Sitzenden – wenn möglich – auf.
- Wer zu spät kommt entschuldigt sich.
- Platznachbarn dezent grüßen.

Übrigens: Charles, so meinten Hofbeobachter, könnte sich nun vielleicht doch Hoffnungen darauf machen, die geschiedene Parker Bowles eines nicht zu fernen Tages heiraten zu können.

Die Körpersprache des Thronfolgers während des Gottesdienstes ließ darauf schließen, dass er die Gedanken in die Zukunft wandern ließ. Quelle: Der Spiegel 24/2003. Inzwischen sind sie seit 2005 verheiratet.

Empfangen Sie Ihre Gäste professionell!

Kunden, beziehungsweise Gesprächspartner – also Gäste – haben einen Termin bei Ihnen oder bei Ihrem Vorgesetzten. Sie – als Gastgeber/in – sorgen dafür, dass die Gäste in Ihrem Haus mit der richtigen Etikette empfangen werden.

Sie empfangen Ihren Gast am Empfang und begleiten ihn zum Besprechungszimmer.

Es ist unpersönlich, wenn Gäste am Empfang lediglich eine Wegbeschreibung bekommen und durchs Haus irren, um den Weg selbst zu finden.

Holen Sie deshalb Ihren Gast am Empfang oder beim Pförtner ab.

Das zeigt Interesse an Ihrem Gesprächspartner und wertet ihn – und damit auch Sie selbst – auf. Eine Stufe tiefer, aber ebenso denkbar ist, dass Sie

Auszug aus Der kleine Business- und Kunden-Knigge 2100 von Horst Hanisch

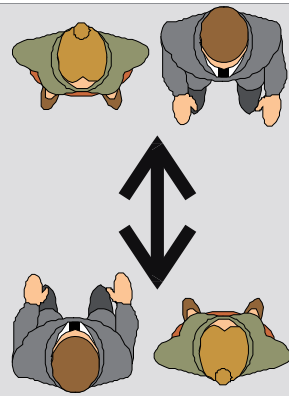
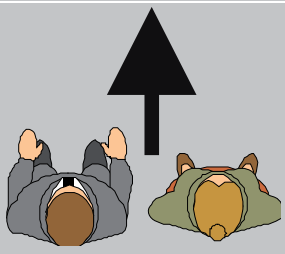
Ihren Gast auf Ihrer Büroetage am Aufzug abholen. Der Pförtner erklärt und zeigt dem Gast in diesem Fall den Weg zum Lift.

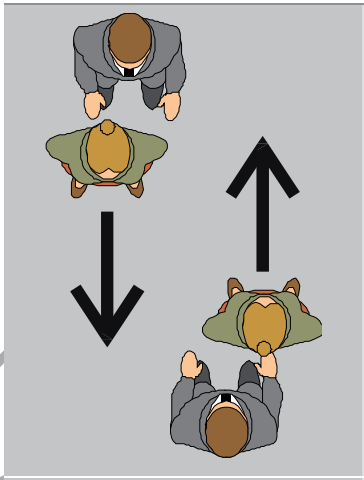
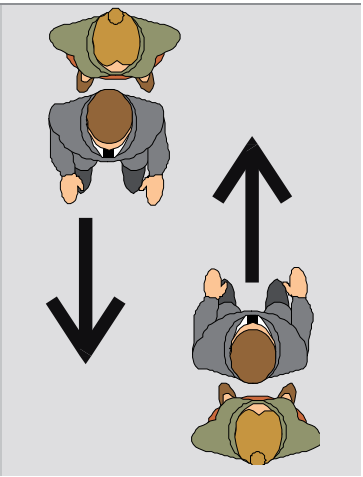
Begrüßen Sie Ihren Gast und stellen Sie sich vor. Auf dem Weg zum Treffpunkt führen Sie einen Smalltalk. Überlegen Sie sich Standard-Fragen, mit denen Sie ein lockeres Gespräch in Gang bringen.

Der Smalltalk sorgt für eine entspannte Atmosphäre. Benutzen Sie ‚offene' Fragen, auf die der Gast nicht nur mit „Ja" oder „Nein" antworten kann. „Sind Sie mit dem PKW oder mit der Bahn angereist?"

Wer geht wo?

Der Gast hat den Vortritt. Manchmal zeigt sich dies als umständlich, nämlich dann, wenn sich der Gast in Ihrem Haus nicht auskennt.

Mit Redewendungen wie „Ich darf eben vorgehen, damit ich Ihnen den Weg zeigen kann?", zeigen Sie aber auch, dass Sie mit der Regel ‚Der Gast geht voran' vertraut sind.	
	
Die Pfeilspitze zeigt die Richtung an, in der sich das Paar bewegt. Auch der Gast darf auffordern, vorzugehen: „Bitte gehen Sie vor."	Kommen zwei Paare aufeinander zu und können nicht ausweichen, käme es zwangsläufig zu einer Kollision.

	
Bei einem Engpass oder wenn Ihnen jemand entgegenkommt, verhalten Sie sich wie abgebildet. Droht keine ‚Gefahr', geht der Gast vor. Haben Sie den Eindruck, den Gast schützen zu müssen, verhalten Sie sich wie neben abgebildet.	In unserer Kultur gilt, dass Entgegenkommende im Rechtsverkehr aneinander vorbei gehen.

Die ranghöhere Person geht rechts

Gehen zwei Damen oder zwei Herren nebeneinander, so geht die ältere (weil ranghöhere Person) an der rechten Seite.

Und diese Regel gilt bei allen anderen Angelegenheiten ebenso. Die ranghöhere Person befindet sich (unabhängig vom Geschlecht) an der rechten Seite der anderen Person.

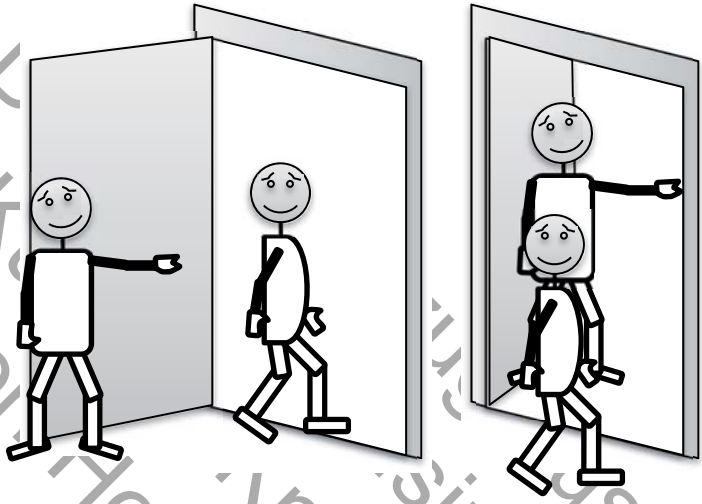
Wenn Sie mit dem Gast durch Zimmer oder Gänge gehen, achten Sie darauf, dass er rechts – auf der Ehrenseite – neben Ihnen geht. Handelt es sich um eine Besuchergruppe, geht der Ranghöchste der Gruppe rechts. Gehen Sie zügig, aber rasen Sie nicht. Jetzt kommt es auf einen Sekundengewinn nicht mehr an.

International gilt:

In Blickrichtung geht der Herr (Gastgeber) links und die Dame (der Gast) rechts. Das gilt im Freien wie auch in Räumen oder Fluren, wenn nebeneinander gegangen werden kann.

Gehen durch Türrahmen

Öffnen Sie die Türe, halten diese auf, der Gast geht als erster hindurch. Eine einladende Handbewegung oder „Treten Sie ein" vermittelt dem Gast, hier ist er willkommen.



Öffnet die Tür nach innen, dann geht die Begleitung ‚mit der Tür' in den Raum und bittet hier den Gast einzutreten.

Wird ein geschlossener Raum betreten (in einem Gebäude, aber auch in der Eisenbahn), wird der Gast vorgelassen. Ausgenommen beim Betreten eines Restaurants oder einer Bar: Dort geht der Gastgeber vor. (Wer zuerst das Restaurant betritt = Gastgeber = derjenige, der bezahlt.)

Achtung: In die Hotelhalle geht zuerst der Gast, ins Restaurant der Gastgeber!

Nebenbei: Das Wort ‚Mahlzeit' ist endgültig überholt!

Treppauf – treppab

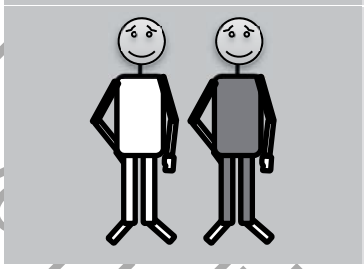
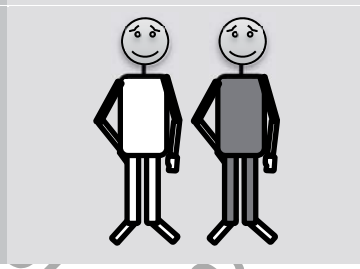
Gehen Sie nebeneinander, wird auch ein Treppenhaus kein Hindernis für Sie darstellen. Gehen Sie hintereinander, dann darf Ihr Gast vor Ihnen gehen. Im Gegensatz zu früheren Regeln gilt diese Vorgehensweise auch dann, wenn eine Dame vor einem Herrn die Treppen hochgeht.

Verhalten in Aufzügen

Beim Betreten eines leeren Fahrstuhls hat der Gast den Vortritt. Warten bereits Personen, geht es der Reihe nach. Ist der Fahrstuhl schon gut gefüllt, nehmen Sie den nächsten. Bei enger Platzsituation verlassen nach der Fahrt zuerst Sie den Lift.

Wer steht wo?

Wir haben auf den vorherigen Seiten dargestellt, dass der Gastgeber links neben dem Gast geht. Kommen die beiden zum Stehen, ergibt sich dasselbe Bild: Der Gastgeber steht links vom Gast.

Gast – Gastgeber	Vorgesetzter – Mitarbeiter
	

Somit wissen Sie als gegenüberstehende Person, wer der Gast beziehungsweise der Vorgesetzte ist. Der Gast ist ranghöher und würde deshalb zuerst begrüßt.

Nehmen wir an, Sie haben einen Gesprächstermin mit einem Abteilungsleiter eines anderen Unternehmens. Dieser kommt mit seinem Assistenten auf Sie zu. Vom Alter können Sie keinen Unterschied erkennen. Aber – vorausgesetzt die beiden verhalten sich regelkonform – sie zeigen Ihnen, wer der Vorgesetzte ist. Dieser geht nämlich dort, wo sich der Ranghöhere befindet, also dort, wo oben abgebildet der Gast markiert ist.

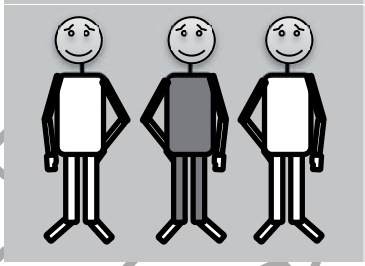
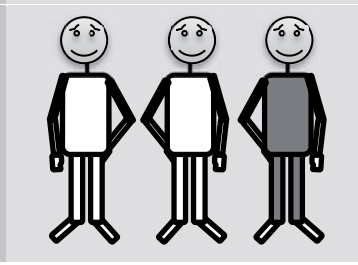
Damit haben Sie keinerlei Schwierigkeiten, den Ranghöheren sofort zu erkennen. Das vermeidet manche Peinlichkeit, gerade dann, wenn zwei Frauen oder zwei Männer auf Sie zukommen.

Gastgeber und zwei Gäste

Nehmen wir an, Sie sind der Gastgeber und haben zwei Gäste, dann sind diese beiden Ihnen gegenüber ranghöher. Falls die beiden eine Einheit bilden, zum Beispiel als ‚Paar' auftreten, können sie wie eine, sagen wir mal ‚Doppel-Person' betrachtet werden.

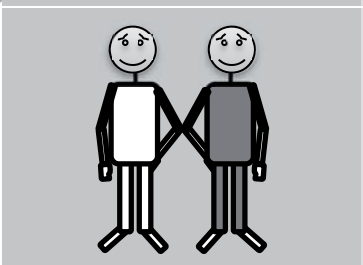
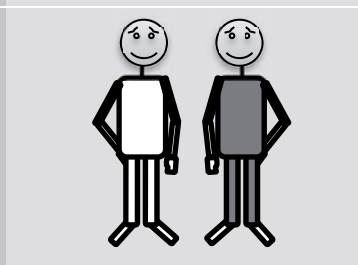
Reprint-Knigge 2100 aus Business- und Hotel-Knigge von Hans-Jürgen Ehnisch

Sie stehen dann so:

Gast 2 – Gast 1 – Gastgeber	Gast 1 – Gastgeber – Gast 2
	

Die Person, die nun in der Mitte steht, ist die ranghöhere, hier Gast 1.

Treten Ihre beiden Gäste nicht als Einheit auf oder, wenn sie bei Tisch nebeneinander Platz genommen haben, kann sich das wie rechts abgebildet darstellen. Der ranghöhere Gast (Gast 1) sitzt/steht demnach wieder rechts des Gastgebers.

Ehe-Frau – Ehemann	Ranghöherer Mann /´(links) – Rangniedrigere Frau (rechts)
	

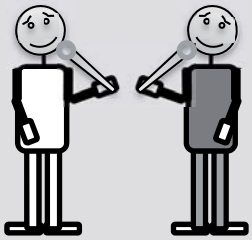
Alle genannten Regeln gelten unabhängig vom Geschlecht. Wenn ein (Ehe-) Paar nebeneinandersteht, steht die Frau rechts vom Mann.

Begleitet im Geschäftsleben die Frau einen ranghöheren Mann, stehen beide wie rechts abgebildet nebeneinander.

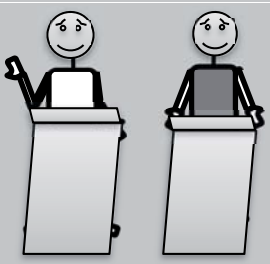
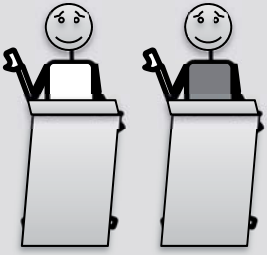
Für den Gegenüberstehenden gilt nach wie vor – eben unabhängig vom Geschlecht –, dass die ranghöhere Person aus seiner Sicht links steht.

Diese eindeutige Regel ist weltweit gültig. Als Dazukommender können Sie somit die Hierarchie der anderen erkennen.

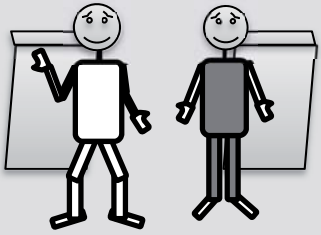
Vor der Presse

	Gesprächspartner – Gastgeber
Diese Regeln gelten auch dann, wenn nach einer Konferenz die Sprecher beider ‚Parteien' vor die Kamera treten. Jener, der einlädt, beziehungsweise in dessen Haus die Konferenz stattfindet, übernimmt automatisch die Gastgeber-Rolle.	

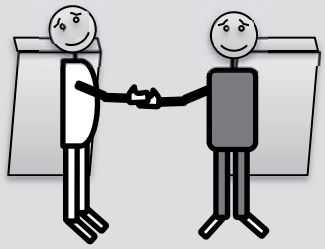
Beide treten nun hinter ein Pult, um den Pressevertretern Rede und Antwort zu stehen.

Gesprächspartner – Gastgeber	Staatsgast - Gastgeber
	

Das gilt auch auf dem politischen Parkett. Der Staatsgast ist durch seine Position erkennbar. Wenn Sie Statements im Fernsehen verfolgen, können Sie wissen, wer als Gast aufgetreten ist.

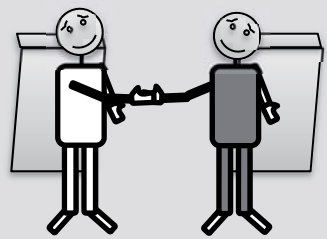
Und nun wird es interessant: Nach den Statements treten beide zwischen/vor die Rednerpulte, um sich den Fotografen zu stellen.	

Nun reichen sich beide die Hand. Die rechte Hand ist die Grußhand. Was geschieht?



Der Gastgeber strahlt in voller Offenheit. Der Gast muss – ob er will oder nicht – seinen Körper durch seinen davor gehaltenen Arm (teilweise) verdecken. Damit wirkt der Gastgeber immer offener, selbstbewusster, stärker. Durch eine Wendung des Körpers zum Gastgeber hin, wird dieser Eindruck noch verstärkt.

Das wissen die Gäste auch, die oftmals versuchen, ihren Körper möglichst in Richtung Kamera zu halten, sonst wirken sie noch ‚weggedrehter'.



Nun lässt sich annehmen, das sei unfair dem Gast gegenüber. Kleines Trostpflaster: Bei einer späteren Gelegenheit können die Rollen vertauscht sein, sodass jeder im Laufe der Zeit die gleichen Möglichkeiten hat, sich darzustellen.

Hinweis: Bei Treffen, auf denen sich jeder ‚gleichwertig' fühlt, ist deshalb immer wieder zu beobachten, dass – sobald die Kameraleute auftauchen – versucht wird, dort zu stehen, wo üblicherweise der Gastgeber steht.

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 hießen, 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.

Der kleine Business- und Knigge 2100
Auszug aus
von Horst Hanisch