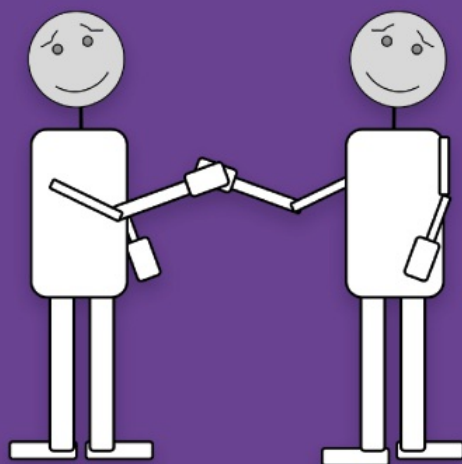


Der kleine Business- und Kunden- Knigge

2100

überarbeitete
Neuaufgabe!



Vorstellung, Rangordnung, Anrede, Visitenkarte

Horst Hanisch

**Der kleine Business- und
Kunden-Knigge ²¹⁰⁰**

**Vorstellung, Rangordnung,
Anrede, Visitenkarte**

Horst Hanisch

© Auflage 5, 4, 3, 2, 1: 2024, 2019, 2015, 2011, 2005 by Horst Hanisch

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über dnb.dnb.de abrufbar.

Die Verwertung der Texte und Bilder, auch auszugsweise, ist ohne Zustimmung des Autors urheberrechtswidrig und strafbar. Dies gilt auch für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und für die Verarbeitung mit elektronischen Systemen.

Die Ratschläge in diesem Buch sind sorgfältig erwogen, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung des Autors und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf das geschlechtsneutrale Differenzieren, zum Beispiel Mitarbeiter/Mitarbeiterin weitestgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

Idee und Entwurf: Horst Hanisch, Bonn

Lektorat: Alfred Hanisch, †; Annelie Möskes, Bornheim (ab 3. Auflage)

Buchsatz: Guido Lokietek, Aachen; Horst Hanisch, Bonn

Umschlag: Christian Spatz, engine-productions, Köln; Horst Hanisch, Bonn

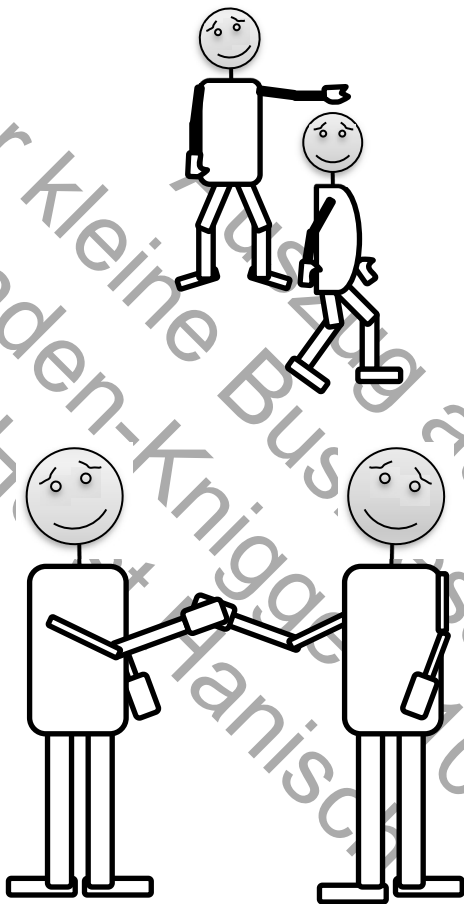
Fotos/Zeichnungen: Horst Hanisch, Bonn

Herstellung und Verlag: BOD – Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISBN: 978-3-7583-0977-9

Der kleine Business- und Kunden-Knigge ²¹⁰⁰

**Vorstellung, Rangordnung,
Anrede, Visitenkarte**



Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS5**GRÜßWORTE ZUR 2. UND 1. AUFLAGE9**

SCHWEIGEN IST SILBER,9
... *Reden ist Gold*.....9

ZWISCHENMENSCHLICHE
BEZIEHUNG UND
KOMMUNIKATION11
*Das Interesse an
unseren Mitmenschen*11

**VORWORT ZUR AKTUELLEN
5. AUFLAGE.....13**

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

**TEIL 1 – DIE BUSINESS-
ETIKETTE.....15****HÖFLICHKEIT.....16**

FREUNDLICHKEIT UND
HÖFLICHKEIT16
Höflichkeit16
*Sind Umgangsformen
(noch) in?*16
„Bitte“.....17
*Service-Wüste
Deutschland?*18
DU/SIE20
*Die alten Römer und das
„Du“*.....20

DIE BEGRÜßUNG.....22

ZEIT IST GELD22

Rechtzeitig eintreffen 22
Grüßen – Begrüßen.... 22
*Der Blickkontakt bei der
Begrüßung* 27
Lächeln..... 28
Distanz-Zonen..... 29

DIE VORSTELLUNG 32

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

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 Adelligen*.... 41
*Adelsrangfolgen:
Zwischen den titulierten
Adelligen*..... 43
*Adelsrangfolgen: Die
untitulierten Adelligen* 43

<i>Adelserwerb und -</i>	<i>Digitales Netzwerk</i>	57
<i>verlust.....</i>	AUSZEICHNUNGEN UND	
<i>Militärische</i>	EHRUNGEN	59
<i>Rangordnung</i>	<i>Englischer</i>	
<i>Der Ranghöhere genießt</i>	<i>Hosenbandorden.....</i>	59
<i>Vorrang.....</i>	<i>Ehrenbürger</i>	59
TITEL IN DER VORSTELLUNG .47	<i>Bundesverdienstkreuz</i>	59
<i>„Als Gast begrüßen wir</i>	<i>Ablehnung,</i>	
<i>...“</i>	<i>Aberkennung und</i>	
<i>Anrede an der</i>	<i>Rückgabe der</i>	
<i>Hochschule.....</i>	<i>Auszeichnung</i>	60
<i>Anrede Frauen beim</i>	<i>Nobelpreis</i>	61
<i>Militär:.....</i>	TEIL 3 – DER KUNDE ZU	
<i>Anrede kirchlicher</i>	GAST	63
<i>Würdenträger</i>	UMGANG MIT KUNDEN	
<i>In der Familie</i>	UND GÄSTEN	64
ANSPRACHE IM SCHRIFTBILD 49	<i>„BITTE NACH IHNEN!“</i>	64
<i>Moderne Korrespondenz</i>	<i>Pünktlichkeit – die</i>	
<i>.....</i>	<i>Höflichkeit der Könige</i>	64
<i>Bei Staatsbesuchen....</i>	<i>Empfangen Sie Ihre</i>	
<i>Das närrische kölnische</i>	<i>Gäste professionell....</i>	64
<i>Dreigestirn</i>	<i>Wer geht wo? Wer geht</i>	
PERSÖNLICHES NETZWERK	<i>vor?</i>	65
AUSBAUEN.....	<i>Verhalten in Aufzügen</i>	68
KONTAKTPFLEGE.....	<i>Wer steht wo?.....</i>	68
<i>Eine Hand wäscht die</i>	<i>Vor der Presse</i>	70
<i>andere.....</i>	<i>„WO KANN ICH MIR DIE HÄNDE</i>	
<i>Alumna und Alumnus</i>	<i>WASCHEN?“</i>	72
<i>Kooperation von</i>	<i>Die Toilettenräume....</i>	72
<i>Studierenden.....</i>	EINE AUFMERKSAMKEIT FÜR	
<i>Logen</i>	DEN GAST	73
<i>Vereinsmeierei</i>	<i>Kaffee oder Wasser? .</i>	73
<i>Ehrenamt und soziales</i>	STRATEGISCH GUTE	
<i>Engagement</i>	SITZPOSITIONEN BEI	
IN DER VIRTUELLEN WELT	VERHANDLUNGEN	74

Inhaltsverzeichnis

<i>Wer sitzt wo?</i>	<i>74</i>
<i>Nach dem Besuch –</i>	
<i>Verabschiedung</i>	<i>75</i>

STICHWORTVERZEICHNIS 77

KNIGGE ALS SYNONYM UND ALS NAMENSGEBER	82
<i>Umgang mit Menschen</i>	82
<i>Adolph Freiherr Knigge</i>	82

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

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

Vorwort zur aktuellen 5. Auflage

Geschafft!

„There is no business like show business.“

Irving Berlin [Israel Isidore Beilin], US-am. Komponist,
aus dem Musical *Anni Get Your Gun*
(1888 - 1989)

Das Geschäft läuft



„Was will ich mehr?“, fragt sich der Beschäftigte, die Arme hinterm Kopf verschränkt und auf dem Stuhl weit zurückgelehnt. „Ich habe meinen Job, ich mache meine Arbeit und alles andere ist mir egal.“

So mag der eine oder andere in seinem Beruf denken. Aber ganz so einfach ist es doch nicht. Alles andere darf und kann nicht egal sein.

Privat wie beruflich sind die Menschen eingebunden in ein unsichtbares, soziales Netzwerk sowohl mit all seinen Beförderungsmöglichkeiten, als auch mit all seinen Stolperfallen.

Selbst wenn Sie sich ganz still verhalten, vibriert das Netz durch die anderen Aktiven im Umfeld.

Ständige Bewegung, fortschreitende Entwicklung, immer wieder neue Entdeckungen und Umwelteinflüsse nötigen das Individuum, sein eigenes Verhalten und Auftreten immer wieder zu überdenken.

Abgesehen davon, dass sich der Mensch selbst auch weiterentwickelt, mit zunehmendem Alter eine andere Sicht der Dinge erfährt, mit gesammelter Erfahrung den eigenen Horizont erweitert hat, ergeben sich um ihn herum ständig andere Ist-Zustände.

Wer sich zurücklehnt und annimmt, er habe es (für immer) geschafft, unterliegt einem Trugschluss. Das Leben ist ein ständiges Lernen und eine persönliche Weiterentwicklung.

There is no business like show business? Nun, Sie möchten sicherlich nicht nur als Showmaker in Erinnerung bleiben? Damit verbunden heißt das, dass Sie sich sehr wohl Gedanken nicht nur über das eigene Auftreten machen können, sondern auch über den Umgang mit anderen Menschen.

Ist meine Art freundlich und verbindlich, zielorientiert und überlegt, empathisch und einbeziehend, bringt mir das auf Dauer einen größeren Vorteil im Leben und damit auch im beruflichen Umfeld.

Abgesehen davon ist es für die meisten Menschen deutlich angenehmer, mit ‚Menschen‘ zu arbeiten als mit ‚Arbeitsmaschinen‘.

Nicht jeder Gast verhält sich wie ein König. Allerdings auch nicht jeder Gastgeber.

Das gilt für den privaten wie auch für den beruflichen Bereich.

Als moderner Gast und Gastgeber wird hier der professionell auftretenden Gesprächspartner bezeichnet. Sei es im Kundengespräch, im beruflichen Umgang miteinander, in Verkaufsgesprächen. Behandeln Sie Ihr Gegenüber seinem und Ihrem Niveau entsprechend gut.

Im vorliegenden Ratgeber der überarbeiteten und ergänzten 5. Auflage wird auf den beruflichen Bereich eingegangen.

Manche Regel mag extrem erscheinen oder als überholt angesehen werden. Aber – wenn Sie die Regeln kennen, können Sie sie nach Bedarf und Situation anpassen und zeigen sich so – hoffentlich – jeder Situation gewachsen.

Die inhaltliche Themenpalette läuft von der Vorstellung über die richtige Anrede bis hin zum überzeugenden Umgang mit Ihrem Gesprächspartner in Ihrem Unternehmen oder an einem dritten Ort. Nicht zu vergessen: Das authentische, nicht das egoistisch rücksichtslose Auftreten überzeugt!

Vielleicht wird es sogar immer bedeutender, auf das berufliche, soziale Umfeld einzugehen. Nicht umsonst nimmt der Begriff Soft Skills einen immer wichtiger werdenden Stellenwert ein.

Sie, liebe Leserin, lieber Leser, zeigen allein schon dadurch, dass Sie diesen Ratgeber in der Hand halten, dass Sie sich für das Zwischenmenschliche im Berufsleben interessieren.

Was gerade aktuell oder immer noch à jour ist, wird auf den folgenden Seiten dargestellt.

Tauchen Sie ein in die Welt der Business-Etikette und den interessanten Umgang mit Kunden und Gästen. Sie sollen immer sagen können: „Das Geschäft läuft sehr gut!“

Den Leserinnen und Lesern dieses Ratgebers wünsche ich – wie immer – viel Spaß beim Ergänzen und Auffrischen ihres Wissens.

Horst Hanisch

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

Umgang mit Kunden und Gästen

„Bitte nach Ihnen!“

„Nur wer die Form beherrscht, darf sich darüber hinwegsetzen.“

Paul 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 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.

Teil 3 – Der Kunde zu Gast

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? Wer geht vor?

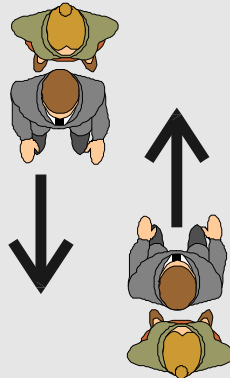
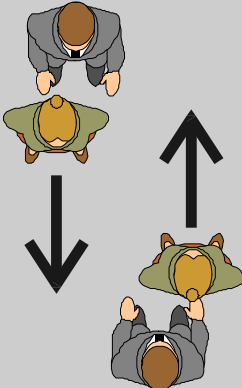
Der Gast hat den Vortritt. Manchmal zeigt sich dies als umständlich, nämlich dann, wenn sich der Gast in Ihrem Haus nicht auskennt.

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.



In hiesiger Kultur gilt, dass Entgegenkommende im Rechtsverkehr aneinander vorbeigehen. Dabei geht der Gast vor. Haben Sie den Eindruck, den Gast schützen zu müssen, gehen Sie vorweg.

Blutige Gasse

Die engste Gasse in Tallinn (Hauptstadt Estlands) heißt Rahukohtu. Sie wird blutige Gasse genannt. Was war geschehen?

Vor vielen Jahren waren Damen in ausladenden Kleidern unterwegs. Jede Dame war von einem betreuenden Ritter begleitet. In dieser engen Gasse begegneten sich nun zwei dieser Damen. Sie konnten aufgrund ihrer Kleidung nicht aneinander vorbeigehen. Nur, wer hat Vorrang?

Eine der Damen befahl ihrem Ritter dieses Vorrecht kämpferisch mit dem begleitenden Ritter der anderen Dame auszutragen. Er war klug genug vorzuschlagen: „Die Ältere hat Vorrang.“ Plötzlich wollte keine der beiden Frauen zuerst die Engstelle als erste überwinden. Wer möchte schon als die ‚Ältere‘ angesehen werden?

Die ranghöhere Person geht rechts

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

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.

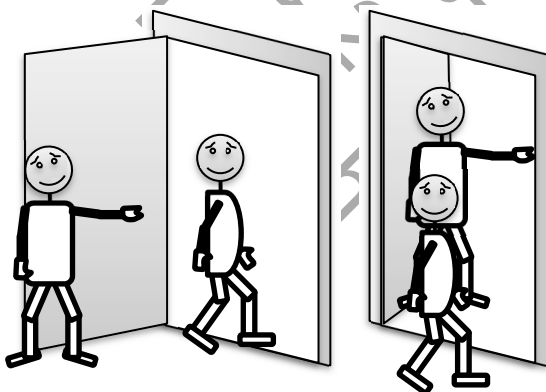
International gilt:

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.



Teil 3 – Der Kunde zu Gast

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!

Doppelschlosstür

Im Schloss Schenna im italienischen Südtirol gibt es eine Besonderheit: eine ganz selten erhaltene Doppelschlosstür.

Welche gewaltigen Anstrengungen in Zeiten der Glaubenskonflikte der Protestanten und Katholiken waren damals zu überwinden, um Katholiken und Protestanten an einen Verhandlungstisch zu bringen?

Die Meinungen über Richtig und Falsch waren bei den Vertretern der beiden Glaubensrichtungen so extrem gegenläufig, dass es allerlei Tricks benötigte, um die Kontrahenten zu minimalen Kompromissen zu bringen.

Um ins Verhandlungszimmer zu kommen, war die Delegation der einen Gruppe nicht einmal bereit, dieselbe Türklinke anzufassen, die die andere Delegation berührt hatte.

So hatte ein heute Unbekannter eine ganz pfiffige Idee: Die Tür zum Gesprächsraum wurde durch eine Doppelschlosstür ersetzt. Die Umsetzung der genialen Idee ermöglichte es, die Tür in zwei Richtungen zu öffnen – mit Türgriff rechts und links auf jeder Seite.

Die Katholiken wählten den rechten Türgriff – betrachtet von außerhalb des Raums. Das Türblatt ließ sich nach links in den Raum drehen. Die Protestanten machten es genau umgekehrt. Sie betraten den Raum von links.

Die Katholiken bevorzugten die rechte Seite, da sie sich mit ihren Glaubensauslegungen im ‚Recht‘ wähnten.

Treppauf – treppab

Gehen Sie nebeneinander, wird auch ein Treppenhaus kein Hindernis für Sie darstellen. Müssen Sie hintereinander gehen (enges Treppenhaus oder Entgegenkommende, 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.

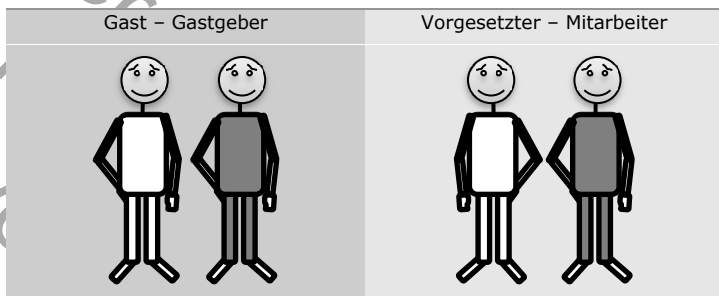
Verhalten in Aufzügen

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?

Der Gastgeber geht links neben dem Gast. Kommen die beiden zum Stehen, ergibt sich dasselbe Bild: Der Gastgeber steht links vom Gast/Ranghöheren.



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

Angenommen, 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 beide verhalten sich regelkonform – zeigen sie 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.

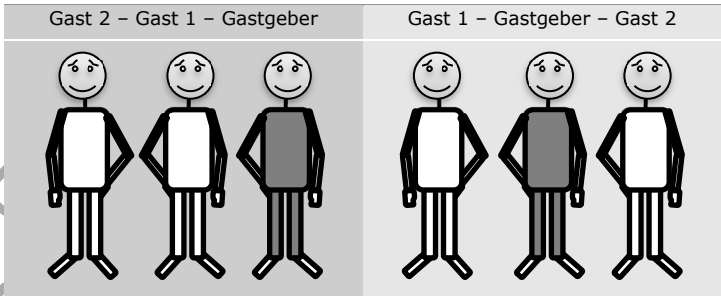
Gastgeber und zwei Gäste

Angenommen, Sie sind der Gastgeber und haben zwei Gäste, dann sind beide Ihnen gegenüber ranghöher.

Falls die beiden eine Einheit bilden, wenn sie zum Beispiel als ‚Paar‘ auftreten, können sie wie eine ‚Doppel-Person‘ betrachtet werden.

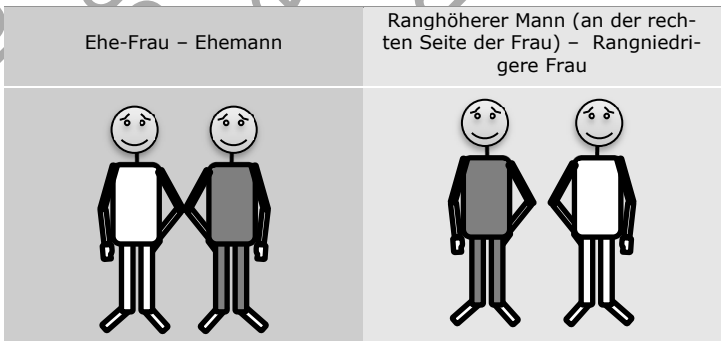
Teil 3 – Der Kunde zu Gast

Sie stehen dann so:



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.



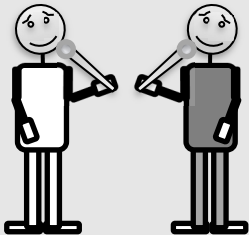
Alle genannten Regeln gelten unabhängig vom Geschlecht. Wenn ein (Ehe-) Paar nebeneinandersteht, steht die Frau rechts vom Mann.

Begleitet im Geschäftsleben die Frau einen ranghöheren Mann, steht der Mann an der rechten Seite der Frau.

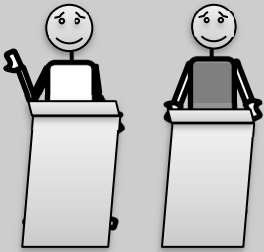
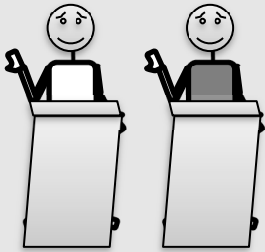
Für den Gegenüberstehenden gilt nach wie vor – eben unabhängig vom Geschlecht –, dass die ranghöhere Person aus seiner Sicht links steht.

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

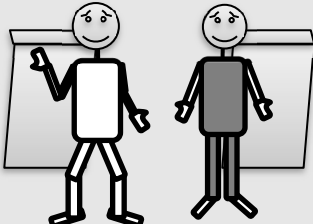
Vor der Presse

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

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

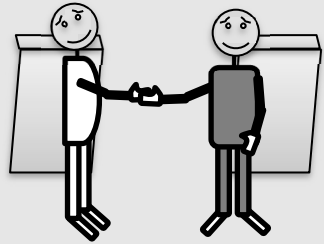
<p>Gesprächspartner – Gastgeber</p> 	<p>Staatsgast – Gastgeber</p> 
---	---

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.

<p>Nun wird es interessant: Nach den Statements treten beide zwischen/vor die Rednerpulte, um sich den Fotografen zu stellen.</p>	
---	---

Teil 3 – Der Kunde zu Gast

Reichen sich beide die Hand. Die rechte Hand ist die Grußhand.

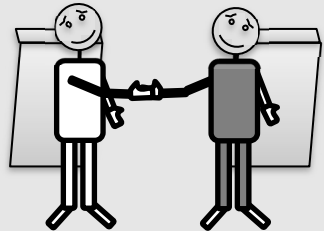


Was geschieht?

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.

„Wo kann ich mir die Hände waschen?“

„Erst Ruhe und Würde machen das Leben schön.“

Gottlob Leopold Immanuel Schefer, dt. Schriftsteller
(1784 - 1862)

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 in aller Ruhe 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.

Übrigens: Die Toilettenräume sind die Visitenkarte eines Unternehmens. Sie sind picobello sauber, gut beleuchtet und gegebenenfalls ansprechend dekoriert.

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

Der kleine Business- und Kunden-Knigge 2100

Das Geschäft läuft

„Was will ich mehr?“, fragt sich, die Arme hinterm Kopf verschränkt und auf dem Stuhl weit zurückgelehnt, der Beschäftigte. „Ich habe meinen Job, ich mache meine Arbeit und alles andere ist mir egal.“

Wer sich zurücklehnt und annimmt, er habe es (für immer) geschafft, unterliegt einem Trugschluss. Das Leben ist ein ständiges Lernen und Weiterentwickeln.

Privat wie beruflich sind Menschen eingebunden in ein unsichtbares, soziales Netzwerk mit all seinen Beförderungsmöglichkeiten, wie auch mit all seinen Stolperfallen.

Ist der Kunde ein König? Nicht jeder Kunde verhält sich wie ein König. Allerdings auch nicht jeder Gastgeber.

Als modernen Gast und Gastgeber werden hier den professionell auftretenden Gesprächspartner bezeichnet. Sei es im Kundengespräch, im beruflichen Umgang miteinander, in Verkaufsgesprächen. Behandeln Sie Ihr Gegenüber seinem und Ihrem Niveau entsprechend gut.

Die inhaltliche Themenpalette läuft von der Vorstellung über die richtige Anrede bis hin zum überzeugenden Umgang mit Ihrem Gesprächspartner in Ihrem Unternehmen oder an einem dritten Ort. Nicht zu vergessen: Das authentische, nicht das egoistisch rücksichtslose Auftreten überzeugt!

Tauchen Sie ein in die Welt der Business-Etikette und in den interessanten Umgang mit Kunden und Gästen. Sie sollen immer sagen können: „Das Geschäft läuft sehr gut!“

Horst Hanisch, Bonn, ist selbstständiger Fachbuchautor, Coach und Dozent. Seine Trainingstätigkeit erstreckt sich unter anderem auf die Bereiche Kommunikation, Persönlichkeitsentfaltung, Soft Skills, Soziale Kompetenz und Knigge/Etikette/Umgangsformen. Seine Seminare finden im In- und im Ausland statt. Er ist Autor zahlreicher Fachbücher, die in Deutschland und im Ausland erschienen sind.

Horst Hanisch veranstaltet Seminare zu Themen wie ‚Business-Etikette‘, ‚Das wie ist man/frau was? - Lehmenü‘, ‚Rhetorik, Präsentation und Moderation‘, ‚Outfit, Selbstbewusstes Auftreten, Smalltalk‘, ‚Interkulturelle Kompetenz‘ und andere.

Knigge App
jetzt downloaden



€ 12,70 [D]



9 783758 309779