

„Bitte nach Ihnen!“

Gäste zuvorkommend empfangen und verabschieden

Besucher sollten freundlich und ebenso in korrekter Form empfangen werden. Es wirkt eben unpersönlich, wenn die Gäste am Empfang lediglich eine Wegbeschreibung bekommen, mit der sie dann durchs Haus irren. Holen Sie sie doch persönlich beim Pförtner oder am Aufzug ab.



Das persönliche Abholen zeigt Interesse an Ihrem Gesprächspartner und wertet ihn – und damit auch Sie selbst – auf. Begrüßen Sie Ihren Gast und stellen Sie sich vor. Auf dem Weg zum Treffpunkt führen Sie einen Smalltalk. Das sorgt für eine entspannte Atmosphäre.

Wer geht wo?

Grundsätzlich haben Gäste den Vortritt, doch ist dies in der Regel eher umständlich, wenn der Gast sich bei Ihnen nicht auskennt. Mit einer Redewendung wie „Darf ich eben vorgehen, damit ich Ihnen den Weg zeigen kann?“, zeigen Sie aber auch, dass Sie mit der Regel „Der Gast geht voran“ vertraut sind. Andererseits darf der Gast Sie bitten, vorzugehen: „Bitte gehen Sie vor!“ Die ranghöhere Person (unabhängig vom Geschlecht) geht an der rechten Seite des Gastgebers. Der Besucher ist immer ranghöher.

Grundsätzlich öffnen Sie die Türen, halten sie diese (auch als Frau!) auf, und der Gast geht als erster hindurch. Eine einladende Handbewegung oder „Treten Sie ein“, vermittelt dem Gast: Hier ist er willkommen.

Wenn möglich, gehen Sie auch im Treppenhaus nebeneinander. Gehen Sie hintereinander, geht Ihr Gast vor Ihnen. Im

Gegensatz zu früheren Regeln gilt dies unabhängig vom Geschlecht. Beim Betreten eines Fahrstuhls hat der Gast den Vortritt. Bei enger Platzsituation verlassen Sie nach der Fahrt zuerst den Lift.

Die Toilettenräume

Ein nicht zu vergessender Punkt: der Hinweis auf die Toilettenräume. Stellen Sie sich vor: Ihr Gast hat eine längere Anfahrt hinter sich. Nach Begrüßung und Vorstellung laden Sie zu einem Rundgang ein, geben hier und dort erklärende Informationen. Schließlich erreichen Sie das Besprechungszimmer, offerieren ein Getränk und setzen sich zum Gespräch nieder. Das Gespräch selbst mag eine Stunde dauern ...

Könnte es sein, dass sich bei Ihrem Gast ein „Bedürfnis“ einstellt? Und so verhalten Sie sich richtig: Nachdem Sie Ihren Gast willkommen heißen, weisen Sie ihn auf die Toilettenräume hin: „Falls Sie sich die Hände waschen wollen – dort finden Sie die Waschräume.“

Wobei Sie in die entsprechende Richtung deuten. Selbst wenn Ihr Besucher die Toilette nicht aufsuchen will, weiß er aber, wo diese zu finden ist. So kann er ohne Probleme auch vor Verlassen des Gebäudes – ohne Nachfragen – dorthin gehen.

Eine Aufmerksamkeit für den Gast

Sie haben Ihren Gast in Ihr Büro oder das Besprechungszimmer geführt. Bieten Sie ihm nun an, Platz zu nehmen. Dann bieten Sie ein Getränk an. Wählen Sie dabei eine Alternativfrage wie: „Mögen Sie lieber eine Tasse Kaffee oder ein Glas Orangensaft?“

Bei Keksen mit Schokoladenüberzug oder anderem fettigem Naschwerk zeigen Sie „Kundenorientierung“, wenn Sie kleine Papierservietten bereitlegen.

Nach dem Besuch

Begleiten Sie Ihren Gast zurück zum Empfang. Traurig für einen Gast, wenn er zwar „großartig“ empfangen wurde, wenn Sie aber auf dem Weg zum Ausgang schnell noch etwas anderes zu erledigen haben und ihn hilflos auf dem Flur stehen lassen. Gleich unschön ist es, wenn Sie einer vorbeikommenden Person schnell noch etwas erklären. Ihr Besuch ist wichtiger!

AUTOR

Horst Hanisch

Team Horst Hanisch Knigge Seminare
www.knigge-seminare.de
www.knigge-team.de