

# Oh, wie peinlich ...

CLEVER  
im Job



Fehler macht jeder mal. Und manche lassen uns fast im Erdboden versinken. Horst Hanisch, Knigge-Experte für Business-Etikette aus Bonn, verrät, wie wir damit umgehen



Losbrüllen im Büro?  
Kann manchmal  
passieren. Nur:  
Hinterher sollte eine  
Entschuldigung folgen

## Beim Lästern erwischt

Suchen Sie innerhalb einer Stunde das Gespräch mit dem Betroffenen, bevor sich die Fronten verhärten. Zeigen Sie, dass Sie die Gefühle des anderen ernst nehmen: „Ich bedaure, dass Sie sich ärgern müssen.“ Schließen Sie mit: „Ich gehe davon aus, dass mir das nicht wieder passiert.“

## Standpauke vom Chef

Den Chef toben lassen, währenddessen am besten gar nichts sagen. Er ist gerade im Vorteil, weil er vorbereitet ist, Sie aber überrumpelt sind. Bitten Sie ihn später per E-Mail um ein Gespräch am nächsten Tag. Wenn die erste Aufregung verflogen ist, gehen Sie Schritt für Schritt mit ihm durch, ob etwas unklar ausgedrückt wurde, falsch verstanden oder eine Priorität

falsch gesetzt wurde. Lassen Sie sich dann ganz klare Anweisungen geben, wie Sie in Zukunft vorzugehen haben.

## Glas umgeworfen, dabei etwas beschädigt

Signalisieren Sie sofort Ihre Bereitschaft, für den Schaden aufzukommen. Ob das später eingefordert wird, steht auf einem anderen Blatt. Falls ja, greift meist die Versicherung.

## Ein Kunde beschwert sich über Sie

Gehen Sie sofort auf ihn ein und äußern Sie Ihr Bedauern. Bestätigen Sie: „Ich habe offensichtlich ...“ Und fragen Sie dann: „Was tun wir, um den Schaden zu beheben?“ So zeigen Sie, dass Sie den anderen ernst nehmen und binden ihn mit ein.

## Etwas Wichtiges nicht vorbereitet

Fehlt die Präsentation für das Meeting des Chefs? Bitten Sie ihn, den Kunden eine Viertelstunde lang in ein Gespräch zu verwickeln. Machen Sie schnell ein paar Ausdrucke und kündigen Sie an: „Wir haben da eine tolle Statistik vorbereitet, die wollen wir noch aufpolieren und nachreichen“. Die Schuldfrage später klären.

## Blackout

Faden verloren? Bitten Sie um eine Minute, um sich zu sammeln. Das mit einem Lächeln auszusprechen kann sehr charmant wirken. Drehen Sie sich während dieser Minute langsam um die eigene Achse oder schließen Sie die Augen und atmen tief durch. Das löst die Gehirn-Blockade.