



„Sei ernsthaft, bescheiden, höflich, ruhig, wahrhaftig. Rede nicht zu viel. Und nie von Dingen, wovon Du nichts weißt“.

Adolph von Knigge 1752-1796

# Die vier Business-Etikette-Erfolgsbausteine

1. Körpersprache
2. Kommunikation
3. Kleidung
4. Tisch-Sitten

# Erster Eindruck: bewußte Signale

➤ Veränderbare Signale:

➤ Kleidung

➤ Frisur

➤ Farben

➤ Accessoires

➤ Körpersprache

➤ Sprache



# Knigge - was hat sich geändert?

- Unterscheiden Sie selbst zwischen dem ‚korrektem‘ und dem ‚richtigen‘ Verhalten
- Lernen Sie das Korrekte kennen, um sich dann an das Richtige anzupassen
- Wie treten Sie bei Ihren unterschiedlichen Kunden auf:
  - Startup?
  - Fußballer?
  - Vorstand Versicherung?

# Unterschiede Knigge und Business-Knigge

Rangordnung: wer hat welchen Rang in diesem Meeting?

Revier: wem gehört das Revier?

## 2 Goldene Regeln

➔ Links schützt rechts: wer ist die schützenswerte Person?



- Richtig: von welcher Seite droht die ‚Gefahr‘

➔ Rang vor (Dienst-) Alter, vor Geschlecht



# Das Revier Besprechungsraum

Die Sekretärin Ihres Gesprächspartners holt Sie ab und führt Sie in den Meeting-Raum. Dort stehen schon Erfrischungen. Die Sekretärin bittet Sie, sich zu bedienen.

Was tun Sie?

Es ist Aufgabe des Gastgebers Ihnen eine Platz zuzuweisen.

# Die Revierordnung



- Wie begrüße ich den anderen?
- Wie stelle ich mich vor?
- Wie spreche ich den anderen an?
- Wo setze ich mich hin?
- Wer verteilt am Ende die Aufgaben?
- Wer beendet das Gespräch?

Bei Revierverletzungen gibt es **KEINEN** Vertragsabschluss!



# Die professionelle Begrüßung

## ➔ Wer grüßt zuerst?

- Der Rangniedere grüßt den Ranghöheren
- Ausnahme: Wer einen Raum betritt, grüßt **IMMER** zuerst

## ➔ Der Händedruck

- Geht immer von dem Ranghöheren aus
- Richtig: Als Gastgeber haben Sie die Verpflichtung und das Recht zur Begrüßung - mit Handschlag



# Der professionelle Händedruck

- Angenehmer Druck
- Dauert ca. 1-3 Sekunden
- Hände werden gereicht nicht geschüttelt
- In die Augen schauen

# Die Vorstellung

- Guten Tag
- Vor- und Nachname
- Position/Aufgabe im Unternehmen
- Keine Nennung Ihrer akademischen Titel
- Auf die Frage verzichten: Darf ich mich kurz vorstellen



# Andere vorstellen

- Ankommende werden den Anwesenden vorgestellt
- Die Person mit all ihren Titeln und akademischen Graden vorstellen
- Die ranghöhere Person erhält zuerst die Informationen wer vor ihr steht

# Anrede bei Titeln und Adelstiteln

- Bei akademischen Graden nur den höchsten Titel im Gespräch nennen
- Auf dem Briefumschlag stehen allerdings alle Titel
- Adelstitel:
  - Leo von Mustermann - Guten Tag Herr von Sahr
  - Andreas-Wolfgang Graf von Mustermann: Graf Mustermann
  - Akademischer Grad, Adelstitel, Nachname

# Die korrekte Anrede

- Berufsbezeichnungen sind nicht anredefähig
- Bei mehreren akademischen Titeln den höchsten als Anrede nutzen
- Tipps: [www.bund.de](http://www.bund.de) (protokollarischer Dienst), [www.adelsdatenbank.de](http://www.adelsdatenbank.de)



# Dress for success

- 1. Business
- 2. Business Casual
- 3. Casual

# Businessfarben

- Blau, grau, braun?
- Schwarz nur im Trauerfall
- Im Sommer: hellgrau oder beige
- Farben sind branchenabhängig
- Frauen können stärker variieren



# Kleidung

- Was wird von mir im ersten Kundenkontakt erwartet?
- Wie möchte ich mein Unternehmen repräsentieren?
- Sakko/Blazer: im Stehen geschlossen, der unterste Knopf bleibt immer offen - im Sitzen offen
  - Knöpferegeln im Stehen
    - 3-Knopf-Sakko nur der mittlere oder die beiden oberen
    - 4-Knopf-Sakko: die beiden mittleren oder die 3 oberen
    - Zweireiher: alle geschlossen, auch im Sitzen

# Accessoires

- Weniger ist mehr
- Stift und Notizbuch

# Den Kunden bei sich empfangen und verabschieden

- Teilen Sie dem Empfang am Vortrag den Kundennamen und die Uhrzeit mit
- Kommen Sie dem Kunden entgegen und holen Sie diesen am Empfang ab
- Bringen Sie nach dem Termin den Kunden auch wieder zum Empfang

# Wer geht voraus

- In übersichtlichen Räumen wie z.B. im Aufzug oder Eintritt in den Meeting-Raum geht der Gast voraus
- In unübersichtlichen Räumen (Bürogebäude, Restaurant) geht der Gastgeber voraus

# Türen aufhalten

- Der Besucher braucht keine Türklinken anzufassen
- Dem Ranghöheren wird die Tür aufgehalten
- Türen zum Aufdrücken
  - Der Rangniedrigere drückt auf und hält auf
- Drehtür
  - Ist das Abteil offen, steigt der Ranghöhere ein, der Rangniedrigere startet die Drehung
  - Ist sie noch nicht richtig positioniert, sorgt der Rangniedrigere für die richtige Positionierung

# Treppen

- Der Ranghöhere steigt zuerst hoch
- Beim Heruntergehen ist der Rangniedrigere die Vorhut

# Sakko ablegen

- ➔ Der Ranghöchste bestimmt durch sein Verhalten, ob Sakkos abgelegt werden können
- ➔ Wenn Sie in eine Gruppe kommen und alle haben die Sakkos abgelegt, fragen Sie, ob es in Ordnung ist, dass Sie das auch tun

# In den Mantel helfen

- ➔ Frauen wird häufig auch im Business in den Mantel geholfen
- ➔ Frauen helfen Männern nicht in den Mantel sondern nehmen diesen nur vom Bügel



# Am Ende des Meetings

- Begleiten Sie Ihre Gäste immer zur Eingangstür oder zum Aufzug
- Verzichten Sie auf die Floskel: Den Weg kennen Sie ja und lassen den Gast nach dem Meeting stehen

## Ansprechpartnerin



erfolgsfaktor

Christiane von Schönberg

An den 3 Steinen 39

41352 Korschenbroich

02161-64 86 66

[christiane.vonschoenberg@erfolgsfaktor.com](mailto:christiane.vonschoenberg@erfolgsfaktor.com)



erfolgsfaktor