

Schwerpunkt

Was sich gehört

Anstand ist wieder gefragt. Knigge-Kurse erfreuen sich regen Zuspruchs. In der Tat lohnt es sich, ein paar Benimmregeln zu kennen. Denn mit Etikette und Stil können sich Firmen und ihre Mitarbeitenden heute erfolgreich vom Durchschnitt abheben.

VON THOMAS BERNER

Einer, der weiss, was sich gehört, ist Hanspeter Vochezer. Er hat im Umgang mit VIPs und Angehörigen der «besseren Gesellschaft» wertvolle Erfahrungen gemacht – für Gunter Sachs war er etwa als Butler tätig. Heute gibt der diplomierte Hotelier – er war u.a. auch Vizedirektor des Grand Hotel Park in Gstaad – Knigge-Kurse, in denen er interessierten Menschen Benimmregeln und einen stilvollen Auftritt nahe bringt. Auch für Firmen bietet er Seminare an, in denen der Umgang mit Menschen direkt geübt werden kann, etwa in Form eines «Knigge-Dinners».



Pünktlichkeit ist eine Tugend. Es beginnt mit der Vereinbarung eines Termins. 9.45 Uhr ist der verabredete Zeitpunkt. Selbstverständlich bemüht sich der Reporter um Pünktlichkeit – sogar auf die Sekunde genau. Deshalb gleich die Nachfrage: Ist das jetzt schon fast unanständig pünktlich? Oder gilt der Spruch «fünf Minuten vor der Zeit ist Pünktlichkeit»? Hanspeter Vochezer relativiert: Zu früh an einem Termin zu erscheinen, sollte man in aller Regel vermeiden. Auch Verspätungen sind natürlich unangebracht; ist abzusehen, dass man sich um mehr als zehn Minuten verspätet, sollte dies dem Gastgeber bzw. Gesprächspartner mitgeteilt werden. Mit einem SMS ist dies heute ja kein Problem mehr.

Die Kunst der Repräsentation. Nicht nur Pünktlichkeit ist heute wieder gefragt, sondern auch sonst lässt sich mit guten Manieren im Geschäftsleben punkten. «Heute ähneln sich viele Produkte und Dienstleistungen. Durch ehrliches, zuvorkommendes und galantes Auftreten können Firmen mit ihren Mitarbeitenden sich vom Durchschnitt abheben», so Hanspeter Vochezer und sieht darin mit einen Grund für die steigende Nachfrage nach Knigge-Kursen. Und weiter: «Menschen unterschiedlicher Herkunft finden sich eines Tages in neuen Situationen wieder, wo ihnen die Erfahrung fehlt, etwa nach Beförderungen in Aufgaben

mit Repräsentationspflichten.» Denn Fettnäpfchen gebe es viele, in die man tappen könne. Als Beispiel nennt Vochezer: «Es ist peinlich, wenn man etwa bei Kundenkontakten keine persönlichen Visitenkarten dabei hat.» Schliesslich soll man sich würdig mit Vor- und Nachnamen vorstellen können. Auch ein gesunder Händedruck gehöre dazu.

Geschäftssessen: die richtige Lokalität finden. Auch wenn bei Spesenbudgets laufend gespart wird: Sich mit Kunden bei einem Essen zu treffen, ist immer noch eine viel genutzte Möglichkeit. Hierzu sollte man ein Lokal wählen, wo man selbst schon gute Erfahrungen gemacht hat, also ein Restaurant, in dem der Service stimmt und man problemlos einen Tisch finden kann, der ausser Hörweite anderer Gäste steht. Hanspeter Vochezer empfiehlt auch darauf zu achten, dass die Speisekarte eine breite Auswahl bietet, also nicht nur Fisch- oder Fleischgerichte, sondern auch vegetarische Menüs. «Aber man darf sein Gegenüber auch erst nach seinen Lieblings Speisen fragen, um dann ein Lokal gezielt auszuwählen», so Vochezer.

Die richtige Sitzordnung. Einmal im Restaurant, stellt sich die Frage nach der idealen Sitzordnung. Als Regel sollte man sich daran halten, dass der Gast immer den besten Platz erhält, also z.B. jenen am Fenster mit der besten Aussicht. Der Knigge-Experte räumt aber ein: «Wenn aber die Aussicht nur den Blick auf eine verkehrsreiche Strasse bietet, sollte der Gast besser ins Innere des Lokals schauen dürfen.» Und ebenfalls sichergestellt werden sollte, dass die Gespräche zwischen relevanten

Weiss über den Umgang
mit Menschen bestens
Bescheid: Knigge-Coach
Hanspeter Vochezer.

Vertretern der Firma und Kunden nicht über grosse Entfernungen quer über den Tisch geführt werden müssen. Dies ist besonders dann zu beachten, wenn man mit mehr als nur zwei Personen unterwegs ist. Und: «Wenn Damen dabei sind, sollte zudem eine gute Durchmischung angestrebt werden. Denn die Erfahrungen zeigen, dass Gespräche zwischen Mann und Frau vielfältiger ablaufen – auch auf geschäftlicher Ebene», weiss Hanspeter Vochezer.

Damen besonders zuvorkommend behandeln. Gerade, wenn Damen mit am Tisch sitzen: Die Sitte, dass die Herren sich erheben sollen, wenn eine Dame sich hinzusetzen möchte, gilt am ehesten noch für Dinner der gehobenen Klasse. «An gewöhnlichen Geschäftsessen würde dies peinlich wirken», meint Vochezer. Und auch an Anlässen, wo dies passend erscheinen würde, sei es empfehlenswert, «wenn sich die Herren

zuerst untereinander absprechen, sich an diesem Abend bewusst als Gentlemen zu zeigen.» Ansonsten gilt es als höflich und anständig, wenn der Mann der Dame den Mantel abnimmt, ihr die Wahl der Getränke überlässt und sich dabei ihr anpasst. «Da muss man vielleicht mal auf das gewohnte Glas Wein verzichten und es bei «Mineralwasser ohne» belassen.» Bei der Sitzordnung gilt auch bei Anwesenheit von Frauen: Rang vor Alter vor Geschlecht. Die Dame erhält somit den besten Platz am Tisch, wenn sie auch die Ranghöchste ist.

Wer übernimmt die Zeche? Ein heikler Punkt kann das Bezahlen der Rechnung sein, wenn dies nicht zuvor eindeutig geklärt ist. In diesem Zusammenhang hat Hanspeter Vochezer schon vieles erlebt, bis hin zu fast schon handfesten Streitigkeiten, wer nun die Rechnung übernehmen darf. Wenn jemand aus der Runde darauf besteht, die Rech-

nung begleichen zu wollen, dann soll man ihn gewähren lassen – aber nicht ohne ein ehrliches Dankeschön und die Ankündigung, sich bei nächster Gelegenheit zu revanchieren. Es sei heute aber auch kein Problem – weder gesellschaftlich noch technisch –, getrennte Rechnungen zu verlangen, so Hanspeter Vochezer weiter. Das sei im Zweifelsfall die neutralste und sauberste Lösung.

Und wenn mal etwas schiefgeht? Wie rettet man die Situation, wenn einmal ein Glas Rotwein kippt? Klar, man entschuldigt sich. «Bleiben Sie dabei aber sich selbst. Das Malheur kann schliesslich jedem einmal passieren. Freundlich in die Offensive zu gehen, entspannt die Situation sofort», so der Rat des Experten, und er fügt hinzu: «Bei aller Förmlichkeit soll nichts aufgesetzt wirken. Es ist wichtig, immer authentisch zu bleiben.»

Informationen: www.kniggecoaching.ch