

KNIGGE FÜRS BÜRO

Wie wichtig gute Manieren und Höflichkeit sind, wusste schon Freiherr von Knigge. Viele seiner Benimmregeln — notabene aus dem 18. Jahrhundert — gelten heute noch als Leitlinien für den gesellschaftlichen Umgang, privat wie beruflich. Was ist denn in unseren digitalen Zeiten gutes Benehmen? Machen Sie den Knigge-Selbsttest.



1. Quasi im Minutentakt führen Sie einen E-Mail-Verkehr mit derselben Person. Wie halten Sie es mit der korrekten Anrede?

A) Sie verzichten darauf und nehmen stattdessen (dankend) Bezug auf den Inhalt. Dabei achten Sie auf eine freundliche, sachliche Formulierung und verwenden keine Abkürzungen wie „MfG“.

B) Höflich sprechen Sie Ihre Kontaktperson in jedem E-Mail persönlich an und fügen ein hübsches Emoticon dazu. Um den Inhalt der E-Mail nicht zu lange zu halten, benutzen Sie Abkürzungen wie „MfG“.

→ *Korrekt ist A) Bei einem regen E-Mail-Verkehr innert weniger Stunden dürfen Sie auf die korrekte Anrede verzichten. Emoticons und Abkürzungen haben in einem geschäftlichen E-Mail jedoch nichts verloren.*

2. Die Stimmung an der betriebsinternen Weihnachtsfeier ist feucht-fröhlich. Unerwartet bietet Ihnen Ihr(e) Vorgesetzte(r) das Du an. Etwas überrumpelt nehmen Sie das Angebot an. Am nächsten Tag würden Sie dies am liebsten rückgängig machen. Was tun?

A) Mit einer sachlichen Erklärung unter vier Augen bitten Sie Ihre(n) Vorgesetzte(n), das Du wieder rückgängig zu machen.

B) Aus Höflichkeit und Angst, Ihre(n) Vorgesetzte(n) zu beleidigen, verharren Sie in dieser für Sie unangenehmen Situation und bleiben beim Du.

→ *Korrekt ist A) Eine Begründung könnte sein, „Das Sie erleichtert mir den nötigen Abstand für eine sachliche Diskussion.“*

3. Sie beantworten gerade eine wichtige Anfrage per E-Mail, als das Telefon klingelt. Wie verhalten Sie sich?

A) Sie nehmen das Gespräch mit einem freundlichen Tagesgruss, dem Namen der Firma und ihrem eigenen an. Gleichzeitig beantworten Sie weiter die E-Mail-Anfrage, da sie in Zeitnot sind.

B) Sie nehmen spätestens nach dem dritten Klingeln den Hörer ab und unterbrechen Ihre Arbeit am Computer.

→ *Korrekt ist B) Bei Annahme des Gesprächs konzentrieren Sie sich ganz auf das Telefonat. Haben Sie keine Zeit, Anrufe entgegenzunehmen, leiten Sie diese um.*

4. Nicht alle Ihre Kolleginnen und Kollegen halten sich an die Kleidervorschriften des Unternehmens? Wie ist es mit Ihnen?

A) Sie halten sich an die Regeln und stellen Ihre Abneigung gegen Krawatte/Strümpfe in den Hintergrund.

B) Sie tun es den anderen gleich, da Sie sich in Ihrem persönlichen Freiraum eingeschränkt fühlen.

→ *Korrekt ist A) Laut Arbeitsvertrag sind Sie rechtlich an die Vorschriften gebunden. Sprechen Sie mit Ihrer/Ihrem direkten Vorgesetzten und vereinbaren Sie eine Anpassung (schriftlich).*

5. Business-Lunch im Restaurant: Ihre Arbeitskolleginnen und -kollegen befinden sich bereits am Tisch. Sie treffen zuletzt, jedoch pünktlich im Lokal ein. Was tun Sie?

A) Ich gehe zu jeder Person hin und begrüsse sie von der rechten Seite.

B) Ich begrüsse alle gleichzeitig quer über den Tisch.

→ *Korrekt ist B) Ein Handschlag ist hier nicht nötig. Möchten Sie trotzdem alle persönlich begrüßen, tun Sie das von der rechten, der sogenannten Respektseite.*

6. Sie befinden sich an einem Netzwerk-Apéro und plaudern mit einem Unbekannten. Das Gesprächsthema langweilt Sie. Wie verhalten Sie sich?

A) Sie sind höflich und harren geduldig aus.

B) Sie teilen ihm charmant mit, dass Sie sich nun noch etwas umsehen möchten und verabschieden sich.

→ *Korrekt ist B) Small Talk ist unverfänglich und unverbindlich. Deshalb dürfen Sie sich verabschieden, ohne unhöflich zu wirken.*

7. Nach dem Hauptgang eines Geschäftsessens möchten Sie den Tisch kurz verlassen. Wohin legen Sie die Serviette?

A) Links neben Ihren Teller.

B) Zusammengefasst auf den Stuhl.

→ *Korrekt ist A) So weiss jeder, wessen Serviette wem gehört. Übrigens legen die US-Amerikaner ihre Serviette auf den Stuhl, wenn sie den Tisch kurz verlassen.*

8. Während eines Meetings erwarten Sie einen wichtigen Anruf. Wie verhalten Sie sich?

A) Sie nehmen den Anruf entgegen und führen das Gespräch in gedämpftem Ton gleich am Tisch.

B) Sie informieren Ihre Arbeitskollegen im Vorfeld über den erwarteten Anruf. Das Gespräch führen Sie anschliessend ausserhalb des Raumes.

→ *Korrekt ist B) Dass Sie das Gespräch an einem diskreten, ruhigen Ort führen, ist selbstverständlich. Schliesslich wollen Sie als höflicher Mensch niemanden stören.*



**HÄTTEN SIE'S GEWUSST?
FRAUEN IM BÜRO**

Mit der Einführung der Schreibmaschine hielten auch die Frauen Einzug in den Büros. Zwischen 1900 und 1910 stieg die Zahl weiblicher Bürokräfte in der Schweiz von 4000 auf 12 000, sechzig Jahre später waren es bereits 232 000. Die „Stenodaktylografie“ und Maschinenschreibkraft entwickelte sich bald zur kaufmännischen Angestellten, Assistentin oder Sekretärin. In der von Männern dominierten Bürowelt Höhenluft schnuppern konnte frau aber lange nur in der Rolle der Direktionssekretärin. Noch 2018 liegt gemäss Schillingreport der Frauenanteil in den Geschäftsleitungen der 100 grössten Arbeitgeber bei mageren 7 Prozent.

KNIGGE-SEMINAR:
So wirken Sie professionell und sicher — und schaffen sich dadurch eine wichtige Grundlage für Ihren beruflichen Erfolg.
WANN: Donnerstag, 9. Mai und 4. Juli 2019 in Winterthur.
Anmeldung über www.kfmv-zuerich.ch/de/6620/Anmeldeformular.htm

CHRISTIAN M. WÜEST, selbstständiger zertifizierter Knigge-Trainer und Inhaber von „my image“, my-image.ch