

Knigge – ist das was zu essen? (2. Teil)

Der Business-Lunch

Ein weiteres wichtiges Thema, bei welchem du schnell ins Fettnäpfchen treten kannst, ist der Business-Lunch. Das Kundengespräch endet meistens nicht im Sitzungszimmer, sondern am Tisch eines schicken Restaurants. Was gehört sich aber jetzt in diesem Umfeld und was geht ganz und gar nicht?!

Wenn du gemeinsam mit dem Kunden das Restaurant betrittst, dann gehst du als Gastgeber/in (männlich und weiblich) zuerst durch die Tür. Weiblichen Kunden hilft der männliche Gastgeber aus dem Mantel und führt sie an den Tisch. Der Kunde wird immer mit Namen und wenn vorhanden mit Titel begrüßt, nicht nur ein schlichtes «Grüezi». Es gilt als äusserst unhöflich, jemanden über den Esstisch hinweg zu grüssen. Daher stehst du auf und gehst zur Person hin und begrüsst sie persönlich von der rechten Seite. Die ranghöhere Person grüsst die rangniedrigere (Ausnahme: wenn der Herr bedeutend älter ist als die Dame), die ältere Person die jüngere Person, die Dame den Herrn und der/die Kundenberater/in den Kunden. Zur Begrüssung wird das Oberteil auf jeden Fall geschlossen. Trotz dem «Du» mit dem Kunden hältst du dich an die Höflichkeitsregeln. Das Handy ist jederzeit ausgeschaltet und liegt nicht auf dem Tisch. Die Jacke bzw. den Blazer belässt du grundsätzlich an im Restaurant (geöffnet). Ausser der Gastgeber, Vorgesetzte oder Kunde signalisiert, dass es lockerer werden darf bzw. seines auszieht oder sommerliche Temperaturen herrschen.

Beim eigentlichen Essen gibt es auch noch ein paar Regeln, welche zu beachten sind. Bestelle nichts, was du nicht weisst, wie zu essen. Das kann sonst schnell sehr peinlich werden. Die Arme gehören nicht auf den Tisch, nur bis Mitte Unterarm. Grundsätzlich wird zum Business-Lunch kein Wein getrunken. Falls doch, sucht der/die Gastgeber/in den Wein aus. Das Brötchen wird in mundgerechte Stücke gebrochen. Dies aber erst zu Beginn der Vorspeise oder frühestens nach dem Einschenken der Getränke. Der Gastgeber eröffnet mit dem Auseinanderfalten der Serviette das Essen. Bis zu einem Achtertisch wird mit dem Essen gewartet, bis alle Gäste das Essen serviert erhalten haben. Ansonsten darfst du starten, sobald der Tischnachbar über sein Essen verfügt. Bei einem Geschäftsessen wird nicht angestossen, sondern es wird sich nur zugeprostet. Da die Sa-

latsauce den Geschmack des Weines stört, ist der Zeitpunkt des Zuprostens vor dem Salat richtig gewählt.

Musst du mal kurz den Tisch verlassen, dann legst du die Serviette bitte nicht auf den Stuhl, sondern links von deinem Teller (Dreiecksform). Hier noch ein kleiner Tipp für die Herren: Erhebt sich die Dame zu deiner Rechten, dann tust du es ihr gleich, als Zeichen der Höflichkeit.

Ab Beginn des Essens darf das Besteck den Tisch nicht mehr berühren. Während einer Essenspause wird das Besteck somit nie an den Tellerrand gelegt, sondern es liegt gekreuzt über der Tellermitte. Die Gabelwölbung zeigt nach oben. Möchtest du einen Nachschlag, dann kreuz das Besteck über die Tellermitte mit Gabelwölbung nach unten. Nach dem Essen wird das Besteck säuberlich nebeneinander, das Messer rechts von der Gabel gelegt. Die Gabelwölbung zeigt nach unten und die Messerschneide schaut zur Gabel.

Jetzt bist du gerüstet fürs nächste Kundenessen. Dir passiert bestimmt kein Missgeschick mehr bei Tisch ;o)

Smalltalk

Nun aber noch zu einem letzten wichtigen Punkt: dem Business-Apéro und den Smalltalkgesprächen, einem manchmal etwas lästigen Event.

Dein Chef sagt dir immer: «Das ist die beste Gelegenheit zum Networking.» Doch eigentlich behagt es dir nicht so sehr, mit fremden Leuten zu sprechen, zudem mit ranghöheren. Doch Networking ist nicht mehr aus dem Geschäftsalltag wegzudenken und damit auch der Smalltalk. Daher solltest du dich da etwas überwinden. Mit der nachfolgenden Aufzählung kannst du nichts mehr falsch machen und hinterlässt einen guten Eindruck. Versuch es!

- Der Gast/Kunde steht im Mittelpunkt.
- Gehöre bitte nicht zu den Dauerrednern oder Dauerstillen.
- Respektiere andere Ansichten, streite dich nicht.
- Lass andere auch zu Wort kommen.
- Sprich nicht schlecht über andere.
- Hobbys, Beruf, Ehrenämter, Sport etc. sind Themen, welche die Kommunikation erleichtern.
- W-Fragen erleichtern den Einstieg ebenfalls.
- Gib dich ausgeglichen, auch wenn es dir nicht danach ist.
- Echtes Lob und Wertschätzung sind nie fehl am Platz.
- Interessiere dich ehrlich für andere.
- Vermeide unerfreuliche Gesprächsthemen.
- Kritisiere niemanden in der Gesellschaft, sondern nur unter vier Augen.
- Behalte vertrauliche Informationen für dich.

Positive Smalltalk-Themen

- Sehenswürdigkeiten
- Wetter
- Ferien
- Hobbys
- Sport
- TV
- Berufsbereiche
- Kultur
- Kunst

Negative Smalltalk-Themen

- Politik
- Religion
- Tod
- Krankheit
- Geld
- Private oder geschäftliche Probleme
- Üble Nachrede
- Witze erzählen über längere Zeit
- Anzügliches

So jetzt bist du «putzt und gstrählet», wie wir auf gut Schweizerdeutsch zu sagen pflegen. Im formellen Business-Umfeld kannst du dich nun bewegen, ohne gleich in ein Fettöpfchen zu treten. Viel Erfolg beim nächsten Kundenessen!

Exklusiv für junge Kaufleute: Knigge-Kurs!

Donnerstag, 26. November 2009, 18.30–21.00 Uhr
Aula Verbandshaus Kaufleuten, Talacker 34, Zürich

Gute Umgangsformen sind in der Geschäftswelt unabdingbar. Von der richtigen Kleidung bis zum richtigen Benehmen an einem Geschäftsessen, wer sich der Situation angemessen benehmen kann, ist immer auf der sicheren Seite.

Der KV Zürich bietet einen Knigge-Kurs an, welcher speziell auf die Bedürfnisse der jungen Kaufleute zugeschnitten ist. Eine kleine Auswahl der behandelnden Themen:

- Korrekte Umgangsformen im Kundenkontakt / Zeitgemässe Umgangsformen
- Begrüssung / Vorstellen / Bekannt machen
- Dresscode und Frage des Stils
- Smalltalk-Themen / Fettöpfchen
- Esskultur / Richtige Manieren bei Tisch / Einladungen ins Restaurant

Geleitet wird dieser Kurs von Christian Wüest, lizenzierter Knigge-Trainer (www.my-image.ch). Er kennt die Bedürfnisse und Anforderungen von jungen Leuten im Berufsleben. Seine langjährige Erfahrung als Knigge-Trainer ermöglicht es ihm, gezielt auf diese Bedürfnisse einzugehen und sein Wissen praxisnah und in einer angenehmen Atmosphäre weiterzugeben.

Informiere dich auf unserer Homepage www.kvz.ch und melde dich an bei Marleina Capaul unter m.capaul@kvz.ch oder per Telefon 044 211 33 22. Namen, Adresse und Geburtsdatum nicht vergessen!

Kosten für Mitglieder: CHF 35.–
Kosten für Nichtmitglieder: CHF 50.–