



# Stilvolles Auftreten und gutes Benehmen sind ein klarer Wettbewerbsvorteil!

**Ein gepflegter Auftritt und gutes Benehmen helfen, den Geschäftserfolg leichter zu erreichen. Nur wer die Etikette genau kennt, kann damit jonglieren, ohne ins Fettnäpfchen zu treten.**

Umfassende Fachkenntnisse sind für den Erfolg im Beruf unerlässlich. Mindestens ebenso grosses Gewicht geniessen jedoch soziale Kompetenzen wie Team- und Kommunikationsfähigkeit sowie der sichere Einsatz passender Umgangsformen. Gerade in Zeiten, in denen der Kunde unter mehreren Anbietern und Dienstleistern wählen oder da sich ein Arbeitgeber unter Dutzenden von qualifizierten Bewerbern entscheiden kann, macht stilsicheres Auftreten den kleinen, aber entscheidenden Unterschied aus. Ob im Verkauf, im Servicebereich, im Vorstellungsgespräch, im Umgang mit Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen: wer die modernen Umgangsformen beherrscht, ist beruflich und privat immer im Vorteil.

## **Gewandt und sicher auftreten im Job**

Ein Account Manager eines Dienstleistungsunternehmens erhielt bei der Abschlussbesprechung eines Projektes von seinem Kunden negative Kritik. Die Beschwerde galt nicht direkt ihm selber, sondern dem Servicetechniker, der für das Projekt zuständig war. Der Kunde beklagte sich darüber, dass das Auftreten und die Erscheinung dieses Mannes äusserst unangenehm aufgefallen seien. Seine schlechten Manieren und der unfreundliche Ton, die dieser Servicetechniker seinen Mitarbeitenden gegenüber an den Tag gelegt hatte, wurden als unangemessen taxiert. Zukünftig wollte der Kun-

de diesen Techniker nicht mehr in seiner Firma sehen. Dieser Vorfall – und dabei handelt es sich nicht um einen Einzelfall – zeigt, dass es bei weitem nicht reicht, wenn Mitarbeiter fachlich qualifiziert sind. Vielmehr sollte man ihre Souveränität auch spüren. Hierbei spielen Auftritt, Outfit und gepflegte Umgangsformen eine entscheidende Rolle.

## **Die sympathische und authentische Erscheinung macht es aus**

Im heute herrschenden harten Wettbewerb kann man sich nicht mehr alleine durch gute Produkte und Dienstleistungen von der Konkurrenz abgrenzen. Diese sind austauschbar und profundes

Fachwissen wird heute ohnehin vorausgesetzt. Daher entscheidet immer mehr die persönliche Beziehung zum Kunden, ob es zu einem Geschäftsabschluss kommt oder nicht. Mit hoher Sozialkompetenz ausgestattete, sympathisch und authentisch wirkende Mitarbeiter sind daher ein entscheidender Marktvorteil. Die Mitarbeitenden pflegen den direkten Kontakt zum Kunden und verkörpern das Image des Unternehmens. Als je freundlicher die Mitarbeitenden und das Unternehmen wahrgenommen werden, umso mehr wird der Kunde Produkte und Dienstleistungen weiterhin hier beziehen.

## Vom Scheitel bis zur Sohle

Seien Sie sich bewusst, dass Ihr Gegenüber Sie vom Scheitel bis zur Sohle mit seinem Blick „scantt“. Genau in dieser Reihenfolge von oben nach unten nämlich werden Sie aufgrund Ihrer Erscheinung eingestuft. Angefangen beim Kopf: die Frisur, die Rasur, der Blick und die Mimik werden bewertet. Und bei näherer Distanz spielt auch der Atem eine wichtige Rolle. Weiter hinab geht's zur Kleidung, wo das Auge Zustand, Passform, Farbe und Stil festhält. Körpersprache und Körperdistanz, auch Gerüche von Parfüm und Rasierwasser sowie der Körpergeruch tragen zum Bild bei. Der Blick des Betrachters endet am Schluss bei den Schuhen, bei den Socken und am Hosensaum. Haben Sie bis hierher bestanden, haben Sie schon mehr als die Hälfte gewonnen. Denn der erste Eindruck beruht auf folgenden Faktoren: 55 Prozent machen nonverbale Signale aus, 38 Prozent der Aufmerksamkeit gelten der Stimme und nur 7 Prozent macht der Sprechinhalt aus. Also tut man gut daran, das Äussere zu pflegen und auf gute Umgangsformen zu achten.

## Begrüssung mit Stil

Bei der Begrüssung unterscheiden wir zwischen dem verbalen Gruss und

der Begrüssung mit Händedruck. Der verbale Gruss findet ohne Händedruck statt, etwa beim Vorbeigehen oder beim Betreten eines Raumes. Man nickt dabei leicht mit dem Kopf und sagt freundlich Grüezi, wünscht einen guten Tag oder einen guten Morgen. Wenn man mit dem Auto unterwegs ist, ist ein Winken angebracht und wenn man im Restaurant einem Bekannten begegnet, grüsst man ohne Worte durch ein Kopfnicken, denn man will die andere Person beim Essen ja nicht stören. Beim Gruss gilt immer die Regel: Derjenige, der die andere Person zuerst erkennt, grüsst zuerst. Ein Gruss wird immer erwidert.

Bei der Begrüssung mit Händedruck gibt es einige Regeln zu beachten. Als Erstes unterscheidet man zwischen der Begegnung im Geschäftsleben und im privaten Umfeld. Im Geschäft geht die Reihenfolge bei der Begrüssung primär nach der Hierarchie. Sie begrüssen die ranghöhere Person immer zuerst, also den Kunden vor dem Vorgesetzten, Vorgesetzte vor Mitarbeitern, Bekannte vor Unbekannten und Gäste vor Kollegen.

Wenn Sie im Geschäftsalltag die ranghöhere oder zu ehrende Person mit Händedruck begrüssen möchten, so gibt diese das Zeichen dazu. Man bedenke, es gibt Personen, die nicht jeder Person die Hand geben möchten und das ist zu respektieren. Also gehen Sie nicht mit ausgestreckter offener Hand auf Ihren Chef oder Kunden zu, warten Sie ab, dass er Ihnen zuerst die Hand entgegenstreckt. Dabei ist auf eine gute Körperdistanz zu achten. Ideal ist die Länge des ausgestreckten Unterarms. Vermeiden Sie einen zu grossen Abstand mit einem langen ausgestreckten Arm, damit signalisieren Sie, dass Sie mit der Person auf Distanz bleiben möchten. Hingegen ist ein zu kurzer Abstand, womöglich noch ergänzt

mit einer Handberührung auf der Schulter oder ein Schulterklopfen hierzulande ebenfalls nicht angebracht. Südländer mögen sich gerne umarmen, küssen und berühren, bei uns in der Deutschschweiz ist es hingegen nicht üblich und auch nicht erwünscht. Für den richtigen Händedruck reichen ein paar Sekunden aus. Nicht zu fest, aber auch nicht zu lasch.

Es gibt Situationen, in denen ein Händedruck nicht angebracht ist, dafür ein freundliches Kopfnicken. So zum Beispiel bei verspätetem Eintreffen an einem Meeting, wenn die anderen Teilnehmer schon sitzen oder bei einer spontanen Begegnung mit einer ranghöheren Person in Begleitung etwa in einem Restaurant. In diesem Fall grüsst man nur mit den Augen durch Blickkontakt und geht später erst bei eindeutigem Signal an den Tisch.

## Richtig bekanntmachen

Wie man in einer vielfältig zusammengesetzten Runde die Teilnehmer korrekt miteinander bekannt macht zeigt folgendes Beispiel: Sie sind an einem Networking Event und unterhalten sich mit Ihrem potenziellen Kunden, Herr Bauer und einem langjährigen Kunden, Herr Müller. Auf einmal steht Ihr CEO vor Ihnen und gesellt sich zur Runde hinzu. Obwohl Ihr langjähriger Kunde schon seit vielen Jahren mit Ihrer Firma zusammenarbeitet, hat er den CEO noch nie persönlich kennengelernt. Auch möchten Sie diesen dem potenziellen Kunden vorstellen. Wie gehen Sie richtig vor?

Zuerst dürfen die beiden Herren erfahren, wer der CEO ist. Auch wenn dieser, Ihnen gegenüber die übergeordnete Rolle einnimmt, ist der Kunde die wichtigste Person und darf deshalb zuerst wissen, mit wem er es zu tun hat.

Aus Rücksicht darauf, dass Sie den potenziellen Kunden gewinnen möchten, machen Sie diesem die Ehre und stellen ihm den CEO zuerst vor. Dann stellen Sie ihren Chef dem treuen Kunden vor. Sicherlich ist Ihr langjähriger Kunde für Sie von grosser Bedeutung, deshalb ist es wichtig, dass Sie ihm für sein Verständnis und Taktgefühl beim Vorstellungsakt danken.

In der Praxis sieht das dann so aus: „Meine Herren darf ich vorstellen: Das ist

### Zur Autorin

**Monika Seeger ist dipl. Imageberaterin, selbstständiger Coach, Seminarleiterin und Inhaberin der Imagenow GmbH. Sie hat langjährige Erfahrung im Verkauf und Marketing in der IT-Industrie sowie im Personal Management. Sie weiss wovon sie spricht, wenn es um Auftrittskompetenz geht und leitet ihre Seminare sehr praxis- und erfolgsorientiert. Als Expertin für moderne Umgangsformen begleitet sie Unternehmen und Privatpersonen bei der Definition ihres persönlichen Stils sowie Image und zeigt auf, wie stilsicherer Auftritt, sowohl im Alltag als auch in der modernen Arbeitswelt, spielend gelingt.**

mein Chef, der CEO der Meister Dienstleistungs AG, Herr Meister.“ Somit wissen die beiden Kunden, wer die neue Person in der Runde ist.

„Herr Meister, darf ich vorstellen? Das ist Herr Bauer, er ist von der Firma ABC in Basel. Wie sie wissen, sind wir als neuer Servicepartner der Firma ABC im Gespräch.“ – „Und hier möchte ich Ihnen Herr Müller vorstellen. Er ist der Serviceleiter der Firma Königmann AG, die wir schon seit vielen Jahren als Dienstleister betreuen dürfen.“

Es ist empfehlenswert, Zusatzinformationen zu geben, die den neuen Bekannten den Einstieg ins Gespräch erleichtern: „Herr Müller ist auch aus Zürich und hat ebenfalls wie Sie, seinen Master of Science an der ETH Zürich absolviert.“

### Über das Duzen und Siezen

In vielen Branchen ist es schon fast üblich geworden, dass man sich untereinander per Du begegnet. Trotzdem sollte man beim Kundenkontakt Höflichkeit bewahren und die Regeln über das Duzen und Siezen kennen, denn das Duzen wird bei verschiedenen Firmen unterschiedlich gehandhabt und hängt von der Branche, Firmenkultur, Beruf und Position ab. Als

Dienstleister duzt man den Kunden und seine Mitarbeitenden nicht. Es sei denn, der Kunde oder seine Mitarbeitenden bieten dem Dienstleister das Du an. Auf jeden Fall wäre es ein grosser Fauxpas, wenn Sie als Dienstleister dem Kunden und seinen Mitarbeitenden das Du anbieten. Seien Sie sich bewusst, jemanden zu duzen bedeutet, dass man sich für diesen Menschen einsetzt, ihn respektiert und anerkennt.

### Die richtige Anrede und der Umgang mit Titeln

Ein Titel, z.B. ein Dokortitel darf nur weggelassen werden, wenn der Betreffende dies so wünscht oder gestattet. Der Professorentitel beinhaltet meistens den Dokortitel, somit muss der Dokortitel nicht erwähnt werden. „Guten Tag Herr Professor Meier“. Achtung bei der Anschrift und im schriftlichen Verkehr: Sehr geehrter Herr Professor Dr. Meier.

### Imagefaktoren sind Siegefaktoren

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Der erste Eindruck entscheidet über Sympathie oder Anti-

pathie, über Erfolg oder Misserfolg. Ob beim Kundenkontakt, im Umgang mit Geschäftspartnern, Vorgesetzten oder Kollegen mit einem sicheren Auftritt, einem guten Stil und gepflegten Umgangsformen ist man immer im Vorteil.

### Kontakt



**Monika Seeger**

Dipl. Imageberaterin  
und Inhaberin.

**Imagenow GmbH**

Hauptstrasse 64  
CH-6315 Oberägeri

Tel. +41 (0)41 750 86 86

[monika.seeger@imagenow.ch](mailto:monika.seeger@imagenow.ch)

[www.imagenow.ch](http://www.imagenow.ch)

