



BENEHMEN KEIN ZUFALL

*Immer mehr
Unternehmen
schicken ihre
Mitarbeiter
in Seminare für
Takt und Stil*

Schlechte Manieren können zum Karrierehemmer werden, takt- und stilloses Verhalten Geschäftsabschlüsse scheitern lassen. Immer mehr Unternehmen schicken deshalb ihre Mitarbeiter in die Obhut von Fachleuten für zeitgemäße Umgangsformen. Heike Holz gehört zu diesem Expertenkreis. Seit 1999 führt sie erfolgreich Seminare und Workshops unter anderem auch zum Thema „Moderne Umgangsformen“ durch. Hier zeigt sie sehr praxisnah, wie wir Fettnäpfchen umgehen können und selbstsicher auch prekäre Situationen gewachsen sind. Die Nachfrage nach diesen Benimm-Seminaren steigt: Nicht nur Führungskräfte, auch ganz normale Menschen (wieder-)entdecken, dass gute Manieren das Leben erleichtern können. Sogar Schulklassen, insbesondere Abiturienten, sind an diesen Kursen interessiert, sodass bei diesen Terminen schon mit Wartezeiten zu rechnen ist.

Dabei geht es nicht nur um die schönen Dinge des Lebens – etwas Austern und Hummer „richtig“ zu verspeisen. Viel wichtiger ist der erste Eindruck, den ein Mensch hinterlässt: Schon in drei bis fünf Sekunden entscheidet sich, wie jemand wirkt. Zu 55% hängt das von Kleidung, Körpersprache, Statussymbolen und Geruch ab. Zu 38% ist der Klang der Stimme maßgeblich und nur mit sieben Prozent fließt der Inhalt des Gesagten in die Beurteilung ein.

Für Benimm-Trainer sind solche Erfahrungswerte Grund genug, das äußere Erscheinungsbild zu „schulen“. „Am äußeren Erscheinungsbild ist abzulesen, ob jemand Gespür für Qualität und Professionalität hat“, sagt Heike Holz. Wichtig findet sie, dass man sich den Gepflogenheiten des Unternehmens und den Erwartungen der Kunden anpasst. Grundsätzlich sollte man sich im Job etwas dezenter und klassischer kleiden als in der Freizeit. Ein sicheres Gespür für das richtige Outfit zu haben, stärkt jede Persönlichkeit. Sicherlich lässt sich eine Persönlichkeit nicht stylen, doch kann man sie mit einem geschickten Styling zum Ausdruck bringen. Frauen im Job gibt die Trainerin den Rat zu überlegen, ob sie umarmt oder akzeptiert werden wollen. Weit ausgeschnittene Pullover, zu kurze Röcke, durchsichtige und glitzernde Blusen, penetrantes Parfüm und grelles Make-up haben im Berufsleben nichts verloren. Auch der Wahl der Accessoires wie Handtasche, Brille und Art des Schmucks wird eine beachtliche Bedeutung beigemessen.

Grobe Fehler sind eh und je das Klimpergeld, der Schlüssel und vor allen Dingen die Hände in den Hosentaschen sowie Kämmen und Geldscheine in den Hemdtaschen. Ganz aktuell wird das Rauchen oder auch das Handy zunehmend zum Ärgernis sowohl am Arbeitsplatz als auch im Privatleben. In der Freizeit sollte jeder Tragen und machen dürfen, was er mag.

Doch auch hier gilt, dass auch die Kleidung die Einstellung und auch den Charakter eines Menschen wieder spiegelt. Durch das Gespür für angemessene Kleidung zeigen wir ja auch dem anderen gegenüber Achtung und Akzeptanz. Überhaupt ist Wertschätzung und ein respektvolles Miteinander ein bedeutsamer Punkt in allen Seminaren.

Ein wichtiges Thema ist noch immer das Grüßen und Begrüßen. Starre Regeln sind zwar gewichen, aber im Geschäftsleben zählt nach wie vor der Rang. Generell gilt: Hierarchie toppt Geschlecht und Alter und das heißt, die 55jährige Sekretärin grüßt ihren dreißigjährigen Chef zuerst. Bei der Begrüßung mit Händeschütteln reicht dagegen der Ranghöhere als erster die Hand.

Nach wie vor für viele problematisch ist das Benehmen bei Tisch. Auch in der Kantine sollte man seine Manieren trotz Zeitdrucks nicht vergessen. Hastiges Herunterschlingen, mit vollem Mund sprechen, Schmatzen, Schlürfen seien derbe Taktlosigkeiten, meint die Trainerin. Dass man das Messer nicht ableckt, die Ellbogen nicht auf den Tisch stützt und nicht mit hängendem Kopf am Tisch sitzt, ist längst nicht allen klar.

Ein Zeichen von guten Manieren ist es dagegen, in Konferenzen pünktlich zu erscheinen. In Sachen Pünktlichkeit darf auch der Chef ein Vorbild sein, denn zu spät kommende Chefs lösen schlechte Stimmung aus und finden häufig „Nachahmer“. Übrigens sollte auch im Privatleben Pünktlichkeit selbstverständlich sein, denn mit jedem Zuspätkommen spielen wir mit der Zeit der anderen Menschen, mit denen wir verabredet sind. Grundsätzlich findet Heike Holz, dass Indiskretion, Verantwortungslosigkeit, Egoismus und Rücksichtslosigkeit im Umgang mit Kollegen nichts zu suchen haben. Alles, was Menschen herabsetzt, sollte im privaten Umfeld und auch im Büro vermieden werden. Wer freundlich, offen und respektvoll mit seinen Mitmenschen umgeht, der habe die beste Basis für den erfolgreichen Umgang mit Menschen. „Menschliche Kompetenz“ ist hier das Zauberwort, welches uns nicht nur die Türen sondern auch die Herzen öffnet. ▲

Heike Holz: Die 36jährige Kommunikationstrainerin hat nach dem Abitur eine Lehre als Bankkauffrau gemacht. Seit Anfang der 90er Jahre leitete sie bei der Deutsche Bank AG Fachseminare für Bankkauffleute, unter anderem im Bereich Kommunikation und Telefontraining. Seit 1999 ist sie selbstständige Kommunikationstrainerin. Heike Holz ist verheiratet und hat zwei Kinder. Sie lebt in Losheim und hält Vorträge und Seminare im Bereich Körpersprache, Rhetorik, Moderne Umgangsformen und Persönlichkeitstraining. Zu ihren Kunden zählen unter anderem: IHK Saar, HWK Saar, VSE, Sparkasse Merzig-Wadern, Volksbank Saar-West, Unionstiftung. Nähere Informationen unter www.HeikeHolz.de