

Gesellschaftliche Manieren als Erfolgsfaktor

Von RADINGER TH. MARIA

Wir sind in einem ganz bestimmten Traditionsrahmen und in einem ganz bestimmten Umfeld aufgewachsen und haben gelernt, Signale des Benehmens und der Äußerlichkeit zuzuordnen.

Durch die ständige Beobachtung von Menschen haben wir erkannt, welches Verhalten gesellschaftliche Anerkennung erhält. Es geht um Spielregeln, die zu kennen uns das Zusammenleben erleichtern, und uns mehr Sicherheit auf dem gesellschaftlichen Parkett ermöglicht.

Entscheidend ist es, die Wertvorstellungen unserer eigenen Kultur zu kennen, bevor wir uns mit Benimm-Regeln anderer Kulturen beschäftigen.

Grüßen – Begrüßen

Es beginnt beim Grüßen – die Frage wer grüßt zuerst sollte heute nicht mehr vorrangig sein. Wer den anderen zuerst sieht, grüßt zuerst. Beim Begrüßen hingegen respektiert man die gleichen Regeln wie beim Vorstellen/Bekannt-machen. Im Geschäftsleben: der Ranghöhere reicht zuerst seine Hand. Als rangniedere Person übernimmt man nicht die Initiative zum Händedruck.

Was beachte ich nun, wenn ich meinen Vorgesetzten oder Kunden mit Begleitung auf der Straße treffe? Aufmerksamkeit auf Gruß und Körpersprache sowie Signale richten. Es bleibt meinem Vorgesetzten oder Kunden überlassen, ob er mich mit seiner Begleitung bekannt machen möchte. Ansonsten belasse ich es bei einem freundlichen Gruß und gehe weiter.

Wie verhalte ich mich, wenn ich in eine Gruppe komme oder einen Raum betrete? Es hängt von der Situation ab – erwartet mich die Gruppe, dann stelle ich mich vor und begrüße jeden Einzelnen. Im Geschäftsleben ist immer der Rang entscheidend. Im Privatleben geht es nach Alter und Geschlecht.

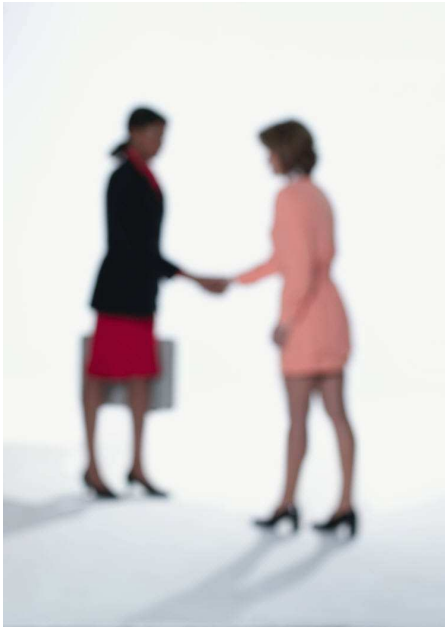


Wenn ich z.B. Gast bei einer Cocktail-Party bin, suche ich zuerst die Gastgeber und begrüße sie. Die Gastgeber werden mich willkommen heißen – die Hand reichen, umarmen oder einen Wangenkuss andeuten, je nach Situation – sich fürs Kommen bedanken. Sind die Gastgeber nicht gleich zu finden, suche ich mir jemanden und stelle mich selbst vor.

Vorstellen und Bekannt machen.

Wir unterscheiden zwischen dem vergleichsweise lockeren Vorgang des Bekannt-machens, der überwiegend im Privatleben stattfindet und dem offiziellen, streng hierarchischem Vorgang des Vorstellens, der vor allem im Geschäftsleben eine Rolle spielt.

UMGANGSFORMEN



Floskeln wie „Sehr erfreut“ oder „Angenehm“ sind nicht mehr zeitgemäß. Begrüßt wird mit einem einfachen Tagesgruß und dem Namen: „Guten Tag Frau Müller.“

Der aufmerksame Gastgeber beachtet beim Bekannt machen, den Gästen einige erklärende Sätze zu dem jeweils Bekannt-gemachten zu geben, damit ein einfacher Übergang in den Smalltalk vorgegeben wird.

Wenn eine Ehepaar unterschiedliche Namen hat, werden Sie auch so angekündigt: Dies sind Frau Dr. Anna Lange und ihr Mann Rolf Weber“.

Wenn wir als Gastgeber an guter Stimmung in unserem Umfeld interessiert sind, sind korrekte Umgangsformen ein Bestandteil unseres täglichen Miteinanders. Ohne die lebenslange Perfektionierung fehlen uns diese gute Manieren und der Parxisbezug – sie werden zu steifen Gesten und künstlichen Haltungen, die niemanden überzeugen. ✓

Drei Dinge kennzeichnen den Schlüssel zum Erfolg.

**Einfühlungsvermögen,
Freude an der Arbeit und
Gute Umgangsformen.**

(Hermann Reuscher)

KURZTEST:

1. Wie stellen Sie sich vor?

- a) Ich bin Name Vorname.
- b) Mein Name ist...
- c) Gestatten, Titel und Name...

2. Wie groß ist die Distanzzone im geschäftlichen Bereich?

- a) 0,5 m
- b) 1 m
- c) 1,5 m

3. Sie machen Ihre Schwägerin mit Ihrem Kunden bekannt.

Wessen Namen sprechen Sie zuerst aus?

- a) Namen meiner Schwägerin
- b) Namen meines Kunden

4. Sie haben einen ausländischen Geschäftspartner zum

Abendessen geladen. Wen stellen Sie untereinander zuerst vor?

- a) Den ausländischen Gast
- b) Den inländischen Gast

5. Sie haben zum Geschäftsessen geladen. Sie gehen...

- a) zuerst durch die Türe
- b) zuletzt durch die Türe
- c) gehen gleich nach den ersten Gästen durch die Türe

6. Sie kommen ins Restaurant. Der Ober möchte Ihnen aus dem Mantel helfen. Sie ...

a) lassen sich helfen und helfen danach der eigenen Begleitung

b) bitten den Ober, er möge Ihrer Begleitung helfen.

c) Sie lehnen dankend ab.

7. Sagen Sie bei Tisch „Gesundheit“, wenn jemand niest?

a) ich deute es an

b) auf keinen Fall

c) natürlich, ist doch Sitte

8. Wo liegt während des Essens die Serviette?

a) Zwischen den Gängen neben dem Teller.

b) Serviette nehme ich nur zum Säubern vom Tisch.

c) Die ganze Zeit auf meinem Schoß

Darf während des Aperitifs geraucht werden?

a) Natürlich

b) Nur nach Rückfrage

c) Niemals

Wer leitet den Essensstart ein?

a) Jeder der das Essen bekommt, damit es nicht kalt wird

b) Der Gastgeber

c) Die Gastgeberin

Antworten: 1a, 2b, 3b, 4b, 5c, 6a, 7b, 8c, 9c, 10c

Frau **Radinger Th. Maria** ist DIE gefragte Trainerin zum Thema „STILSICHER“ in Österreich und Deutschland.

Durch ihre Wurzeln in der Gastronomie zählen sehr bekannte Hotels zu ihren Stammkunden. Für die More Power Agency hält die begehrte Kärntnerin noch 2 Seminare im Jahr 2006. Infos und Anmeldungen zu STIL&SICHER am 20. Mai und 14. Oktober unter maria.radinger@aon.at

