

Cornelia Topf  
Rolf Gawrich

# Business- Etikette

Stilsicheres Auftreten im Job  
mit Busiquette



Inklusive interaktivem  
Workshop auf  
der Website zum Buch!

[www.book-at-web.de/busquette](http://www.book-at-web.de/busquette)

GABAL

Cornelia Topf / Rolf Gawrich  
**Business-Etikette**



book@web

Cornelia Topf  
Rolf Gawrich

# Business- Etikette

Stilsicheres Auftreten  
im Job mit Busquette

GABAL

ISBN 978-3-86200-080-7

**Projektmanagement:**

Ute Flockenhaus, Fischerhude

**Lektorat:**

Susanne von Ahn, Hasloh

**Druck und Bindung:**

Salzland Druck, Staßfurt

2. überarbeitete Auflage des Titels

»Busiquette – korrektes Verhalten im Job«

© 2003 GABAL Verlag GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)

## book@web – More success for you!

In der Reihe **book@web** erscheinen junge Karriereratgeber zu aktuellen Businessthemen mit eigener Internetanbindung.

Zu jedem **book@web**-Buch gibt es unter [www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de) einen kostenlosen Workshop, in dem Sie Ihr Wissen aktiv trainieren und sich mit anderen Teilnehmern austauschen können.

Ihr Kennwort für den book@web-Workshop lautet: **Etikette**

**b@W Dieses Signet kennzeichnet auf den folgenden Buchseiten die Workshop-Themen im Internet.**

Wir freuen uns auf Sie und wünschen Ihnen viel Erfolg!

Ihr **book@web**-Team

## Vorwort 009

### Kapitel 01 **Karrierefaktor Kleidung**

- Der Individualist: Die beste Seite ist nicht die beste **011**
- Der Rebell: Mein Wille geschehe! **013**
- Der Unsichere: Viel schadet viel **014**
- Die Unauffälligen: Wir sind nicht da **016**
- Wie sieht Ihr Dress-Code aus? **017**
- Fettnäpfchen »Woman in Red« **018**
- Fettnäpfchen Figurbetontes **020**
- Fettnäpfchen Fettfleck **021**
- Fettnäpfchen Selbstwahrnehmung **023**
- Situationsgerechte Kleidung **024**
- Wie verbindlich ist der Dress-Code? **026**
- Kurz und bündig:** Kleidung **027**

### Kapitel 02 **Karrierefaktor Büro-Manieren**

- Beachten Sie die Spielregeln! **028**
- Business-Tugend Höflichkeit **029**
- Business-Tugend Rücksichtnahme **033**
- Business-Tugend Hilfsbereitschaft **036**
- Business-Tugend Professionalität **037**
- Business-Tugend Pünktlichkeit **039**
- Business-Tugend Kundenorientierung **040**
- Keine Angst vor Fettnäpfchen! **041**
- Kurz und bündig:** Büro-Manieren **044**

**Kapitel 03 Karrierefaktor Tischmanieren**

- Benimm-Grundlagen **045**
- Tabu Menü-Miesmacherei **046**
- Persönlichkeitsspiegel Tischmanieren **049**
- Unternehmenssitte **053**
- Konversationskompetenz **055**
- Frauen und Männer bei Tisch **057**
- Sinn von Geschäftsessen **059**
- Lunch-Busquette für Fortgeschrittene **062**
- Kurz und bündig:** Tischmanieren **064**

**Kapitel 04 Karrierefaktor Büro-Talk**

- Professionelle Distanz wahren **065**
- Mit verbaler Aggression umgehen **072**
- Die Business-Sprache erlernen **077**
- Kurz und bündig:** Büro-Talk **079**

**Kapitel 05 Karrierefaktor Small Talk**

- Schlüsselkompetenz Small Talk **080**
- Die Small-Talk-Praxis **082**
- Männliche und weibliche Sprache **088**
- Talken lernt man nur beim Talken **090**
- Kurz und bündig:** Small Talk **092**

**Kapitel 06 Karrierefaktor Körpersprache**

- Unsicherheit oder Arroganz erkennen und abstellen **093**
- Power-Moves kontern **098**
- Kleine Gesten, große Wirkung **100**
- Kurz und bündig:** Körpersprache **105**

**Kapitel 07 Karrierefaktor Interkulturelle Kompetenz**

Kultureller Imperialismus **106**

Intercultural Awareness **108**

Gute Vorbereitung **110**

Der kleine Unterschied **115**

Gesprächsverhalten **115**

**Kurz und bündig: Interkulturelle Kompetenz 117**

**Kapitel 08 Richtig guter Stil**

Erst kommen Regeln, dann der Stil **118**

Was ist richtig guter Stil? **120**

Sie haben Stil **123**

**Literurnachweis 125**

**Stichwortverzeichnis 126**

## //Fachkompetenz ist wichtig, Busquette ist wichtiger

► Die meisten Berufseinstieger sind fraglos fachkompetent. Sie haben eine solide Ausbildung oder ein Studium hinter sich, vielleicht sogar schon erste Praxiserfahrung. Sie könnten dem Berufsleben und ihrer weiteren Karriere gelassen entgegenblicken. – Sie tun es nicht. Die meisten sind alles andere als gelassen. Sie sind ausgesprochen frustriert: Da stehen sie nun mit ihrer qualifizierten Ausbildung, ihrer umfassenden Fachkompetenz – und was haben sie davon? Herzlich wenig. Gewiss, ihre Fachkompetenz ermöglicht ihnen die Erledigung der Arbeitsaufgaben. Doch genau diese Fachkompetenz lässt sie bitter im Stich, wenn sie auf dem Firmenhof einem Vorstandsmitglied begegnen und keine Ahnung haben, wie sie sich verhalten sollen. Oder wenn sie sich nach einer gelungenen Präsentation auch gesellschaftlich mit ihren Kunden unterhalten möchten und nicht wissen, wie das geht.

Da dämmert es den meisten zum ersten Mal: Es fehlt etwas. Und dieses Etwas wiegt schwer: Wer beim Geschäftessen stumm wie ein Fisch dasitzt oder – schlimmer noch – nur über Geschäftliches reden, also keinen Small Talk machen kann, oder wer zwar fachlich hoch kompetent, aber immer schlecht angezogen ist, der oder die wird es nicht weit bringen im Business. Traurig, aber wahr.

Natürlich ist Fachkompetenz nützlich und nötig. Doch Fachkompetenz wird als vorhanden vorausgesetzt. Sie wird erwartet. Sie kann einen nicht für das eigene Weiterkommen empfehlen. Für ein Weiterkommen empfiehlt sich nur, wer die richtigen Umgangsformen hat, wer die Etikette im Business beherrscht.

Von zwei fachlich gleich kompetenten Bewerbern bekommt jener den Job, wird jener befördert, der sich besser zu benehmen weiß. Mehr noch: Wenn ein Bewerber nicht ganz so fachkompetent ist, dafür aber makellose Umgangsformen hat, erhält er den Vorzug. Diese Erfahrung haben wir doch alle schon gemacht! Wir haben sie als Ungerechtigkeit der Welt empfunden. Anstatt etwas daraus zu lernen: Business-Etikette macht den Unterschied.

Warum ist Etikette so wichtig? Weil sie die unausgesprochenen Regeln im Business enthält. Wer sich zum Beispiel beim Fußball nicht an die Regeln hält, sieht die rote Karte. So ist es auch im Geschäftsleben. Wer sich nicht an die unausgesprochenen Regeln hält, darf irgendwann nicht mehr mitspielen. Wer dagegen die Regeln beherrscht, gewinnt bei diesem Spiel.

Wollen Sie gewinnen?  
Dann lesen Sie weiter.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und gutes Gelingen!

**Cornelia Topf und Rolf Gawrich**

# → **Karrierefaktor Kleidung**

## **Der Individualist: Die beste Seite ist nicht die beste**

---

### **//Das Erste, was auffällt**

► Das Erste, was an einem neuen Kollegen auffällt, ist seine Kleidung. »Wie sieht der denn aus?« »Wie ist die denn angezogen?« Wenn dies das Erste ist, was man über Sie sagt, sind Sie schon unten durch, noch bevor Sie beweisen konnten, was Sie fachlich drauf haben. Selbst wenn Sie danach zeigen, wie kompetent Sie sind, haben Sie Ihren Ruf weg. Dieser Ruf wird Sie bei allem begleiten, was Sie in diesem Unternehmen tun oder lassen.

**Wichtig:** Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck.

Das wissen wir alle. Trotzdem vergreifen sich die meisten Berufsanfänger in der Wahl ihrer Kleidung. Lassen Sie uns im Folgenden die häufigsten Fehlgriffe und ihre Gründe betrachten.

### **//Die »Style Message«**

Wer in einem neuen Job anfängt, ist in den ersten Wochen gespannt auf die Arbeit und die neuen Kollegen und möchte sich von seiner besten Seite zeigen. Ein läblicher Vorsatz, der oft nach hinten losgeht. Denn wer sich von seiner besten Seite zeigen will, zeigt sich – das liegt auf der Hand – in seinem ganz persönlichen Stil.

**Beispiel:** Ein junger Ingenieur tritt eine neue Stelle an und legt dafür extra die Krawatte seines Berufsverbandes an, um besonders seriös zu wirken. Weil die Krawatte jedoch in Mitternachtsblau gehalten ist, heißt er vom ersten Tag an »der Totengräber«.

Die Welt ist ungerecht: Wer einen eigenen Stil pflegt, wird als Neuling im Beruf benachteiligt. Dies betrifft stärker Frauen als Männer, weil mehr Frauen als Männer eine eigene »Style Message« (eine Kleidungsnote) entwickelt haben. Tragisch ist, dass sie diesen eigenen Stil für einen neuen Job auch noch stärker herausstellen, um »besser zu wirken«. Sie unterliegen dabei einem grundlegenden Irrtum.

**Wichtig:** Im Business gilt das Wirkungsgebot. Worauf es ankommt, ist die Frage: Wie wirke ich? Welche Botschaft sende ich? Und: Will ich diese Wirkung erzielen? Eine starke Wirkung an sich ist meist eher negativ.

### **//Das Wirkungsgebot: Ich gehöre dazu**

Es liegt auf der Hand, sich für seine ersten Tage im neuen Job »besonders gut anzuziehen«. Und genauso natürlich ist es, dass man/frau dafür die besseren Kleidungsstücke aus dem Schrank holt. Doch genau das ist ein Fehler.

Holen Sie nicht die besseren Sachen aus dem Schrank. Holen Sie die Sachen aus dem Schrank, die besser passen. Nicht nur zu Ihnen, sondern in erster Linie zum neuen Job. Wer sich gut anzieht, spekuliert logischerweise darauf, dass die neuen Kollegen und Vorgesetzten über ihn sagen: »Donnerwetter, schmucke Erscheinung!« Das tun sie aber nicht, wenn Sie Ihren eigenen Stil ins Büro tragen. Dann sagen die Kollegen und Chefs eher: »Wie sieht die denn aus?« »Der passt aber nicht zu uns.«