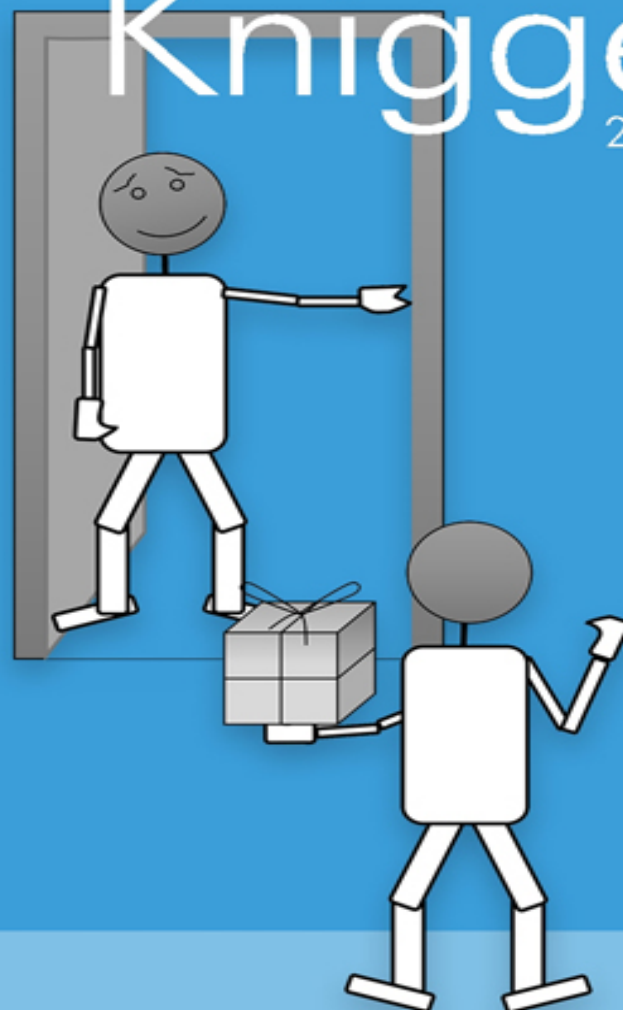


# Der kleine Gäste- und Gastgeber- Knigge

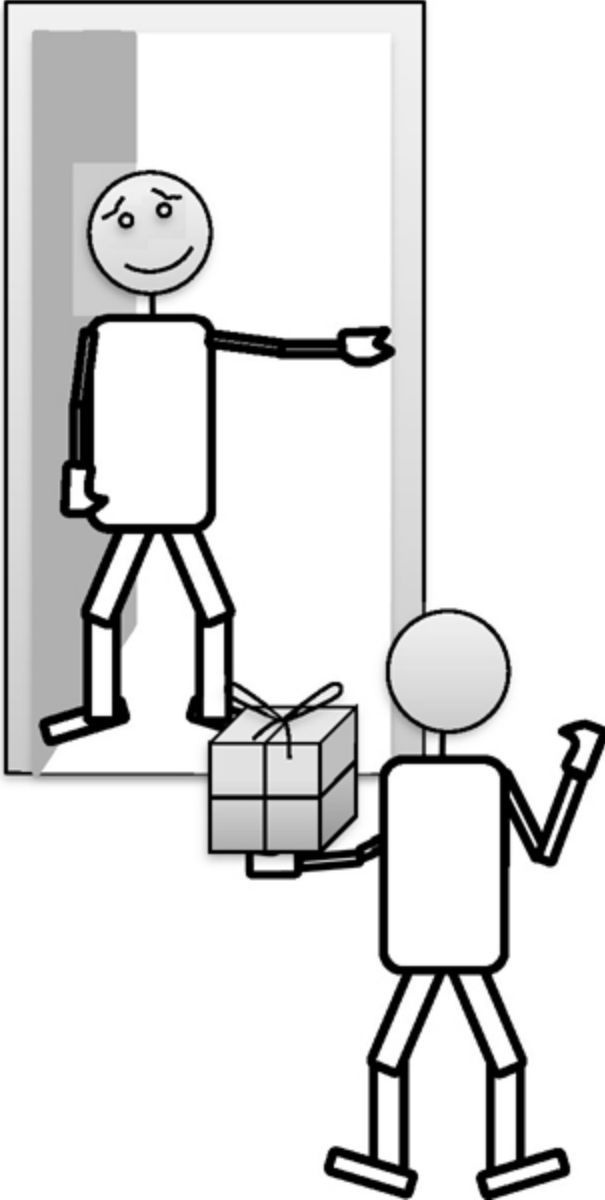
2100

überarbeitete  
Neuauflage!



*Einladung, Geschenke, Smalltalk, Platzierung  
und Blumen-Sprache*

Horst Hanisch



# Inhaltsverzeichnis

## **GRÜßWORTE ZUR 2. UND 1. AUFLAGE**

DER ERSTE EINDRUCK

*Von Respekt geprägtes Miteinander*

PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNG

*... auf höchstem Niveau*

## **VORWORT ZUR AKTUELLEN AUFLAGE**

„DARF ICH MICH EBEN VORSTELLEN

*...mein Name ist*

## **TEIL 1 - GAST UND GASTGEBER**

### **DIE OFFIZIELLE EINLADUNG**

„WIR ERLAUBEN UNS, SIE HERZLICH EINZULADEN ...“

*Einladung*

*Antwort auf eine Einladung*

### **EINLADUNG ZUM ESSEN AUßER HAUS**

„DARF ICH SIE ZUM ESSEN EINLADEN?“

*Einladung außer Haus*

*Übersichtsblatt für die Service-Leitung*

### **DIE GÄSTE TREFFEN EIN**

„DARF ICH UM IHRE HAND BITTEN?“

*Pünktlichkeit und Akademisches Viertel*

*Wer zu spät kommt, den bestraft das Leben*

WOHIN MIT DER GARDEROBE?

*„Darf ich bei der Garderobe behilflich sein?“*

*Hände waschen*

GRÜßEN – BEGRÜßEN

*„Hallo allerseits“*

*Auf den Tisch klopfen*

*Gleichgeschlechtliche Paare*

*Aberglaube*

## **TEIL 2 - SEKT UND SMALLTALK**

### **DER APERITIF**

EIN GLAS CHAMPAGNER ODER EINEN SHERRY?

*Das Getränk vor dem Essen*

*„Mise en place“ in Geschäftsräumen*

*Der Aperitif als Appetit-Anreger*

*Anbieten des Aperitifs*

*Wie voll werden die Gläser geschenkt?*

### **VOM SMALLTALK ZUM BIGTALK**

DIE KUNST DES KLEINEN GESPRÄCHS

*Wann wird Smalltalk geführt?*

*Ziel eines Smalltalks*

*Tabuthemen*

*Korrekt geführter Smalltalk*

EINSTIEG IN DEN SMALLTALK

*Smalltalk*

*Geeignete Smalltalk-Themen*  
*Unverfängliche Themen*  
*Fit im Smalltalk*  
*Smalltalk während des Aperitifs*  
*Mauerblümchen oder Kontakt aufnehmen? -*  
*Zugehen auf*  
*eine Gruppe*  
*Hin und wieder die Gruppe wechseln*

## **DIE TISCH- UND SITZORDNUNG**

WER SITZT WO?

*Wohin bin ich platziert?*  
*Sitzordnung der Gäste*  
*Paarweise oder getrennt bei großen Feiern?*  
*Führungskarten*  
*Tafelformen*

## **TEIL 3 - FESTE UND FEIERN**

### **GESCHENKE, MITBRINGSSEL UND BLUMEN**

KLEINE GESCHENKE ERHALTEN DIE GASTFREUNDSCHAFT

*„Das wäre aber nicht nötig gewesen*

*Mitbringsel*

*Geldgeschenke*

*Gutscheine*

*Weihnachten und Geschenke*

*Beliebte Weihnachtsgeschenke*

„SCHENKST DU MIR ROSEN

*Blüten, Blumen und Blätter*

*Pflanzen, Arrangements, Kakteen  
Sag es mit Blumen! Die Blumen-Sprache*

## **AUF DEM GLATTEN PARKETT**

DAS TANZBEIN SCHWINGEN  
*„Darf ich bitten?“*

## **TEIL 4 - ÜBERNACHTUNG, RÜCKSICHTNAHME UND EMPATHIE**

ÜBERNACHTUNG, RÜCKSICHTNAHME UND EMPATHIE

*Übernachtungs-Gäste  
Sich selbst einladen?*

PRIVATSPHÄRE

*Gäste-WC  
Wer schläft wo?  
Gegenseitige Rücksichtnahme - Freiräume einrichten  
Diskretion üben  
Geld anbieten - eine kleine Finanzspritze?  
Offen reden, wenn es kriselt  
Bye-Bye - Verabschiedung  
Untermieter anno dazumal*

## **STICHWORTVERZEICHNIS**

KNIGGE ALS SYNONYM

*Umgang mit Menschen*

# **Grußworte zur 2. und 1. Auflage**

## ***Der erste Eindruck***



*Wolfgang Schmitz*

***Herausgeber TOP HOTEL, Freizeit-Verlag, Landsberg***

## **Von Respekt geprägtes Miteinander**

Als ich vor rund 40 Jahren meine ersten journalistischen Gehversuche auf lokalem Parkett unternahm, wurde mir schnell bewusst, dass gute Umgangsformen einer der wichtigsten Schlüssel zum beruflichen Erfolg sind.

Dabei habe ich als junger Tageszeitungsvolontär den Rat eines alten Kollegen verinnerlicht: »Denk' immer daran – Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!« Diese Einstellung hat mein berufliches und privates Leben geprägt. Heute weiß ich, dass der nachhaltige Kontakt zu vielen Menschen, denen ich begegnete, nur flüchtig verlaufen wäre, hätte ich keinen Wert auf ein rücksichtsvolles und von Respekt geprägtes Miteinander gelegt.

Als Pressesprecher eines internationalen Gastronomie-Konzerns konnte ich tagtäglich miterleben, wie in den Restaurants selbstverständliche Benimmregeln von Gästen und Mitarbeitern gleichermaßen mit Füßen getreten wurden. Später als selbständiger Verleger musste ich erfahren, dass innerhalb weniger Sekunden Sympathie- oder Antipathiefaktoren über das Gelingen oder Misslingen eines Geschäfts entscheiden.

Wer keine gute Kinderstube besitzt, ist bei seinen Mitmenschen schnell abgeschrieben. Dies bedeutet aber nicht, dass jeder mit der Hummerzange fachgerecht umgehen muss.

Doch das Beherrschen der gängigsten Anstandsregeln gibt erst die notwendige Sicherheit, sich auf jedem gesellschaftlichen Parkett und in jeder unvorhersehbaren Situation bewegen zu können.

Vom Arbeitsfrühstück mit dem Chef über das Abendessen mit Freunden bis hin zum scheinbar belanglosen Hotelbarbesuch mit Geschäftspartnern: Wer bei diesen Anlässen nicht ins Fettnäpfchen treten will, muss heutzutage bestimmte Gepflogenheiten beherzigen.

So gesehen ist das vorliegende Buch ein wertvoller Ratgeber für viele Alltagssituationen, in denen Sie als Gast oder Gastgeber mit guten Umgangsformen überzeugen wollen.

Herzlichst

Ihr

Wolfgang Schmitz

28. März 2011

***Professionelle Dienstleistung***





*Walter Junger*  
**Vice-President Hotel Ritz-Carlton**

### **... auf höchstem Niveau**

Ich darf ein Grußwort an Sie richten, Ihnen mit einem Lächeln im Gesicht meine Hand entgegenstrecken und Sie ganz herzlich begrüßen.

Sie „den Gast“ einladen einzutreten in die Welt der Hotels und Restaurants, ein Glas Wein vielleicht, einen Moment bitte, steht der Stuhl so recht, „Oh“, die Dame bevorzugt Champagner, aber natürlich sehr gerne, ist mir ein Vergnügen ...

In einigen der führenden Hotels dieser Welt, bei Ritz-Carlton, sagt man „We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen“, professionelle Dienstleistung auf höchstem Niveau.

Nicht verstaubt und kompliziert, nein herzlich, elegant und schwungvoll mit Freude, Sie als den wichtigsten Gast begrüßen zu dürfen.

Fühlen Sie sich wohl in der Welt von Service, schönen Dingen und höchster Qualität, und vergessen Sie nie „Sie sind der Gast – das Maß der Dinge“.

Herzlichst Ihr

Walter Junger, Berlin 2004

# **Vorwort zur aktuellen Auflage**

## **„Darf ich mich eben vorstellen ...**

*Mein Name ist Bond, James Bond.  
Aus den 007-Verfilmungen, Ian Lancaster Fleming,  
brit. Schriftsteller  
(1908 - 1964)*

### **... mein Name ist ...**

Die Gäste treffen nach und nach ein. Sie werden einander vorgestellt. Und nun? Manche wissen nicht, wohin sie schauen sollen. Wie war das noch mal mit dem Smalltalk. „Kann ich den da drüben jetzt einfach ansprechen? Der guckt ja auch dauernd schon hierher. Nein, lieber doch nicht, da traue ich mich nicht.“

Eine unangenehme Situation für viele Menschen, die sich in solch einem Rahmen wiederfinden. Die Gastgeber sind vollauf damit beschäftigt, die neu ankommenden Gäste willkommen zu heißen, die Garderobe entgegen- und die Geschenke anzunehmen. Wie schön wäre es doch, locker mit anderen Gästen zu plauschen, so die Zeit zu nutzen und seinen eigenen Horizont zu erweitern.

Vielleicht ist es ja gar nicht so schlimm, wie dargestellt. In der vorliegenden, überarbeiteten Neuauflage wird auf das Thema Smalltalk eingegangen. Welche Themen eher ungeeignet erscheinen, aber vor allem, wie ein Einstieg in den Smalltalk vernünftig und locker umgesetzt werden kann.

Gehören Sie zu den sich zwanglos unterhaltenden Menschen, wechseln Sie von Gruppe zu Gruppe, um möglichst viele neue Gesichter kennenzulernen? Das ist ein harmonischer Einstieg für das folgende Programm.

Sind Sie ein perfekter Gastgeber beziehungsweise eine perfekte Gastgeberin? Gäste richtig einladen, herzlich willkommen heißen, bei einem Aperitif mit kurzweiligem Smalltalk auf den Anlass einstimmen und dann noch richtig platzieren – das kann nicht jeder.

Es ist nicht immer leicht, dass Gäste einer Einladung folgen. Wenn sie dann tatsächlich eintreffen, sollen sie herzlich empfangen werden. Sie sollen sich von der ersten bis zur letzten Sekunde wohlfühlen.

Für den Aufbau einer positiven Atmosphäre ist an erster Stelle der Gastgeber verantwortlich, wobei auch jeder einzelne Gast zum Gelingen beitragen kann.

Sind Sie ein gern gesehener Gast? Bringen Sie gute Laune mit und vielleicht auch ein Mitbringsel? Geben Sie den Gastgebern das Gefühl, sehr gerne die Einladung angenommen zu haben?

Im vorliegenden Ratgeber werden die Rollen Gast und Gastgeber beschrieben. Von der Einladung zum Smalltalk mit Aperitif. Weiter wird beschrieben, wer wo, der Sitzordnung nach, platziert wird.

Was ist der Unterschied zwischen Geschenken und Mitbringeln? Und wie sieht es aus mit der Pünktlichkeit?

Danach wird auf das Thema Blumensprache eingegangen, die dem einen überhaupt nicht geläufig ist, die dem anderen aber noch versteckte Hinweise geben kann.

Lesen Sie weiter über Geschenke und Mitbringsel und lassen Sie sich in die farbenfrohe Welt der blühenden Pflanzen eintauchen. Denn – in der ihr eigenen Sprache verrät die

mitgebrachte - oder erhaltene Blume eine besondere Bedeutung. So verrät das Gänseblümchen: Ich bin bescheiden, gar unschuldig. Die Orchidee hingegen: Ich verehere dich, ich verneige mich vor deiner Schönheit. Na, wenn das keine Konsequenzen hat ...

Liebe Leserin, lieber Leser, Sie erahnen - oder wissen aus eigener Erfahrung -, eine vernünftige Platzierung kann schlaflose Nächte bereiten.

Bevor der Gast zu Tisch schreiten kann, hat sich der Gastgeber unter Umständen lange, lange Zeit vorab überlegt, wen er wo platzieren will. Wer kann gut mit wem? Wer interessiert sich für wen? Mit welchen Gästen könnten sich harmonische Gespräche entwickeln oder gar neue, geschäftliche Beziehungen anbahnen? Ein Puzzlespiel mit manchmal mehreren (Un-)bekannten.

Und dann ist ja auch noch die Hierarchie zu beachten. Kann ich den Vorstand neben den Pförtner setzen? Fühlt sich die Erbtante abgeschoben, kommt sie neben die Neffen dritten Grades zu sitzen?

Im neu ergänzten Teil 4 widmen wir uns dem Gast, der über Nacht bleibt. Neben praktischen Überlegungen sind gegenseitige Rücksichtnahme, Empathie und Diskretion zu beachten.

Gut, dass sich der Gastgeber auf diese Herausforderungen gut vorbereiten kann, um einem gern gesehenen Gast einige wunderschöne Stunden zu bieten.

Ihnen, liebe Leserinnen und liebe Leser, wünsche ich wie immer viel Spaß beim Ergänzen und Auffrischen Ihres Wissens.

Horst Hanisch

# **Teil 1 - Gast und Gastgeber**