

Horst Hanisch

Kanzlei-Knigge

Taktvoll, sicher und gewandt
im Umgang mit Partnern
und Mandanten

2. Auflage



Springer Gabler

Kanzlei-Knigge

Horst Hanisch

Kanzlei-Knigge

Taktvoll, sicher und gewandt
im Umgang mit Partnern
und Mandanten

2., durchgesehene Auflage

Horst Hanisch
Bonn, Deutschland

ISBN 978-3-8349-4426-9
DOI 10.1007/978-3-8349-4427-6

ISBN 978-3-8349-4427-6 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2011, 2012

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Lektorat: Irene Buttkus

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.
www.springer-gabler.de

VORWORT ZUR 2. AUFLAGE

*Der Charakter offenbart sich nicht an großen Taten;
an Kleinigkeiten zeigt sich die Natur des Menschen.*

[Jean-Jacques Rousseau]

Über die große Resonanz zur ersten Auflage des Kanzlei-Knigge habe ich mich sehr gefreut. Dieser Erfolg unterstreicht die elementare Bedeutung von sozialer Kompetenz und Umgangsformen im Kanzlei-Alltag.

Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwälte, Unternehmensberater befinden sich zunehmend auf einem hart umkämpften Markt. Hinzu kommt, dass für diese und für Berufsträger verwandter Berufszweige das Vertrauensverhältnis das Fundament jeglicher geschäftlicher Beziehung ist. Selbstverständlich steht die fachliche Kompetenz an erster Stelle, dennoch wird das Vertrauen durch weitere Faktoren beeinflusst, die vom Fachwissen völlig losgelöst sind. Es gilt, sich diese Faktoren bewusst zu machen und die Grundlage für stabile geschäftliche Beziehungen zu schaffen. Denn speziell im Rahmen von beratenden Berufen spielt sich vieles auf einer unbewussten Ebene ab. Sozialkompetenz wird hier zum Qualitätsmerkmal, das die Spreu vom Weizen trennt. Es kommt darauf an sein Wissen zu vermarkten, sich zu positionieren und Integrität und Authentizität zu vermitteln.

Diese sogenannten Soft Skills unterliegen einem steten Wandel: was gestern noch als höflich und souverän galt, kann heute ein (vermeidbares) Fettnäpfchen bedeuten. Zudem verlangen die sich rapide ändernde Kommunikationsformen eine adäquate Anpassung. Verlassen Sie sich also nicht allein auf Ihre Fachexpertise, sondern arbeiten

Sie auch an Ihrer persönlichen Wirkung auf Mandanten, Mitarbeiter und andere Personen. Das vorliegende Buch bietet Ihnen dazu wertvolle Anregungen und konkrete Unterstützung.

Mit besten Wünschen für Ihren Erfolg

Bonn, im Sommer 2012

Horst Hanisch

VORWORT

*Höflichkeit ist Klugheit,
folglich ist Unhöflichkeit Dummheit.*

[Arthur Schopenhauer]

Steuerberater, Anwälte, Wirtschaftsprüfer und ganz allgemein Geschäftspartner, die sich fachlich kompetent und menschlich feinfühlig verhalten, gelten als angenehme Gesprächspartner und gewinnen schnell Sympathien und Vertrauen.

Dass die praktizierenden Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwälte, Unternehmensberater und Berufsträger verwandter Berufsgruppen sowie deren Mitarbeiter fachlich fit sind, setzt dieses Buch voraus. Auf den folgenden Seiten geht es um die menschliche, die soziale Stärke. Seit einigen Jahren unter dem Begriff Soft Skills in den Fokus der Aufmerksamkeit gerückt, nehmen die vermeintlich „weichen“ Fähigkeiten im beruflichen und gesellschaftlichen Leben entscheidende Schlüsselfunktionen ein.

„Recht bekommt nicht, wer Recht hat“, sondern bekanntlich der, der authentisch vermitteln, überzeugen, ja „verkaufen“ kann. Soziale Kompetenz schafft Sympathie, vermittelt Integrität, befördert die eigenen Imagewerte, stärkt das Vertrauen von Mandanten und Geschäftspartnern und steigert nachhaltig den geschäftlichen Erfolg. Zwar kann gute Sozialkompetenz Rechtschaffenheit nur signalisieren, nicht ersetzen. Doch dass diese Signalwirkung bestens funktioniert, wird nicht zuletzt durch ihren Missbrauch belegt, wie beispielsweise in den bekannt gewordenen Fällen langjähriger und erfolgreicher Hochstapelei. Gerade wer seine Mandanten Tag für Tag ge-

wissenschaftlich berät, sollte sich dieser Mechanismen, der Signale und ihrer Wirkung bewusst sein und mit diesem Buch die Chance nutzen, die eigene Kompetenz im zwischenmenschlichen Umgang bestmöglich heranzubilden.

Die aufgeführten Beispiele beziehen sich - sofern nicht explizit angegeben - auf den deutschsprachigen Kulturkreis.

Sie, liebe Leserin, lieber Leser, sind eingeladen, dem Autor konstruktive Kritik, weiterführende Beispiele oder ergänzende Themen zu übermitteln.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf das geschlechtsneutrale Differenzieren, zum Beispiel „Berater/Beraterin“, weitgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

Ebenso werden die Berufsbezeichnungen Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwalt usw. vielfach mit „Berater“ zusammengefasst. Für den Kunden, den Klienten, den Rechtssuchenden, den zu Beratenden wird vorwiegend die Bezeichnung Mandant gewählt.

Nun wünsche ich Ihnen viel Freude und Gewinn bei der Lektüre dieses Buches.

Bonn, im Spätsommer 2010

Horst Hanisch

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort zur 2. Auflage	5
Vorwort	7
Inhaltsverzeichnis	9
§1 Grundsätzliches zur Etikette	19
A. „Adel verpflichtet!“	19
B. Pünktlichkeit - die Königsdisziplin	20
I. Andere Länder, andere Sitten	21
II. Das „akademische Viertel“	21
C. Grüßen und Begrüßen	22
I. Die Hand reichen	23
II. Die Gestaltung des Händedrucks	24
1. Anlässe für einen Händedruck	25
2. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Personen	27
a) Korrekt und doch nicht richtig	27
b) Aberglaube: Bringt Hände kreuzen wirklich Unglück?	28

3. Wann ein Händedruck tabu ist	29
III. Der Blickkontakt	30
IV. Lächeln	31
D. Nähe und Distanz	32
I. Distanzzonen	32
II. Berührung und Belästigung	34
III. Aufzüge, U-Bahnen und Busse	34
E. Die Vorstellung	35
I. Vorstellung durch Dritte	35
II. Wie Sie sich selbst vorstellen	36
III. Aufstehen oder sitzen bleiben?	36
IV. Die Visitenkarte	37
F. Rangordnung, Titel und Anrede	39
I. Politik und Gesellschaft	39
II. Adel und Regierende	41
1. Anrede des Hochadels	41
2. Adelsrangfolge	42
3. Der titulierte Adel	43
a) Kaiser	43
b) König	43
c) Herzog	43
d) Fürst	44
e) Graf	44
f) Freiherr und Baron	44
4. Der untitulierte Adel	45
5. Hoheitstitel	46
a) Hoheitstitel	46

b) Internationale Prädikate für regierende Monarchen	47
c) Internationale Prädikate für regierende Nicht-Monarchen	47
III. Kirchliche Würdenträger	47
IV. Anrede an der Hochschule	48
V. Die richtige Reihenfolge bei mehreren Titeln	48
VI. Die schriftliche Anrede	49
§2 In der eigenen Kanzlei	51
A. Mandantenbesuch	51
I. Persönliches Abholen und Begrüßen	51
II. Empfang durch Ihre Mitarbeiter	52
III. Wer hat den Vortritt?	52
1. Die ranghöhere Person geht rechts	53
a) Türen	53
b) Treppen	55
c) Aufzüge	55
2. Unterschätzt: Der Hinweis auf die sanitären Räume	55
IV. Hilfe bei der Garderobe	56
V. Aufmerksame Bewirtung	57
1. Kaffee oder Wasser?	57
a) Getränkeassortiment	58
b) Wasser ist nicht gleich Wasser	58
2. Petits Fours und kleine Naschereien	59
VI. Sitzordnung	60
VII. Nach dem Besuch	61

B. Partner, Mitarbeiter und Mandanten	62
I. Immer „politisch korrekt“?	64
1. Don'ts bei der eigenen Wortwahl	64
2. Sprachgebrauch und Vorurteile	65
3. Hätten Sie's gewusst?	67
a) Gesten	67
b) Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft	68
II. Menschen mit eingeschränkter Mobilität	68
III. „Bitte“ und „Danke“	69
1. Das kleine Wort „Bitte“	69
2. Das große Wort „Danke“	70
IV. Siezen oder Duzen?	71
1. Die alten Römer und das „Du“	71
2. Das „Du“ anbieten	71
a) „Wie geht es Ihnen, Sebastian?“	72
b) Am Tag danach ...	72
c) Tabus beim Duzen	73
V. Um Entschuldigung bitten	73
1. „Sie müssen entschuldigen ...!“	73
2. Um Verzeihung bitten	74
VI. Andere ausreden lassen	75
VII. Die Don'ts der Kollegialität	75
VIII. Schaffen Sie eine angenehme Arbeitsatmosphäre	77
1. Gutes Betriebsklima	77
2. Pausen und Essen am Arbeitsplatz	79
3. Nicht nur Pflanzen bereichern das Ambiente	80

C. Netikette	80
I. Elektronische Post	80
II. Soziale Netzwerke und Web-Öffentlichkeit	84
D. Telefon und Handy	85
I. Allgemeine Spielregeln	85
II. Telefonkonferenz	87
III. Professionell per Handy	88
1. Telefonieren im Auto	89
2. Ungünstige Momente	89
§3 Verhalten in der Öffentlichkeit	91
A. Unverhofft kommt oft	91
B. Schirmherrschaft bei Regen	92
C. Taschen und Gepäck	93
D. In Bus und Bahn	93
E. Im Auto	95
I. Als Beifahrer	96
II. Wer sitzt wo im Taxi?	97
F. Im Flugzeug	97
G. In Kino und Theater	98
I. Die Garderobe	98
II. Der Weg zu den reservierten Plätzen	99
III. Nach der Aufführung	99
H. Auf Geschäftsreise	100
I. Im Hotel	100

1.	Die leidige Drehtür	101
2.	In der Hotelbar	101
II.	Trinkgelder	102
§4	Beim Arzt und im Krankenhaus	103
A.	Im Wartezimmer	103
B.	Am Krankenbett	104
C.	Der letzte Weg	106
I.	Kondolieren	106
II.	Die Trauerfeier	107
§5	Business Dress	111
A.	Der erste Eindruck	111
B.	Businesskleidung für Frauen	113
I.	Dos und Don'ts	113
II.	Schuhwerk und Strümpfe	115
III.	Schmuck und Accessoires	115
IV.	Frisur	116
V.	Make-up und ungeschriebene Stylingregeln	116
VI.	Die richtige Kleidung für jede Figur	117
1.	Große Frauen	118
2.	Kleine Frauen	118
3.	Kräftige Frauen	118
4.	Schmale Frauen	119
5.	Langer oder kurzer Hals	120
6.	Kleine oder große Brust	121
VII.	Tipps für die Geschäftsreise	121

C. Businesskleidung für Herren	122
I. Das Hemd	122
1. Krawatte oder Fliege?	124
2. So sitzt das Hemd richtig	126
II. Das Jackett	127
III. Die Krawatte	128
IV. Der Krawattenknoten	128
V. Die Fliege	135
VI. Der Plastron	136
VII. Das Einstecktuch	137
VIII. Die Brille	138
IX. Der Gürtel	138
X. Schuhe und Socken	139
XI. Die richtige Kleidung für jede Figur	140
1. Große Männer	140
2. Kleine Männer	140
3. Kräftige Männer	140
4. Schmale, zierliche Männer	141
XII. Gepflegte Erscheinung auch unterwegs	141
1. Knitterfreies Jackett	141
2. Hemden richtig zusammenlegen	142
3. Last not least: Der richtige Riecher ...	142
D. „Was ziehe ich denn dazu an?“	144
1. Offizielle Anlässe	146
a) Der Stresemann	146
b) Der Cut oder Cutaway	146
c) Großer Gesellschaftsanzug	147
d) Kleiner Gesellschaftsanzug (Smoking)	148
e) Was die Dame dazu trägt	149

f) Exkurs: Interview im TV-Studio	150
2. Business Casual	150
§6 Small Talk	153
A. Einstieg in den Small Talk	154
B. Die häufigsten Fehler	156
C. Small Talk während des Aperitifs	158
I. Zugehen auf eine Gruppe	159
II. Die Gruppe wechseln	160
III. Vom Smalltalk zum Bigtalk	161
§7 Das Geschäftsessen	163
A. Vor der Mahlzeit	164
I. Bitte nehmen Sie Platz!	165
II. Wohin mit der Handtasche?	166
III. Das Gedeck	167
IV. Menagen und Gewürze	168
V. Die Sprache des Bestecks	168
VI. Kleinkunstwerk Serviette	170
VII. Die Wahl der Speisen	171
B. Die Getränke	172
I. Der Wein	173
1. Güteklassen beim deutschen Wein	173
2. Die Weinprobe	174
a) Der Korken	174
b) Der Probeschluck	175

3. Weiß- oder Rotwein? _____	176
4. Halten des Glases und Zuprosten _____	176
II. Champagner _____	178
III. Bier _____	178
C. Verhalten bei Tisch _____	179
I. Aufstehen während des Essens _____	180
II. Störfälle _____	181
1. Niesen, Husten, Gähnen, Schnäuzen _____	181
2. Make-up und Zahnpflege _____	182
3. Pannen und Malheurs _____	183
a) Flecken _____	183
b) Ungeschicklichkeiten _____	184
4. Rauchen _____	184
III. Reklamation _____	185
IV. Tischgespräche _____	187
D. Nach der Mahlzeit _____	188
I. Kaffee und Digestif _____	188
II. Die Rechnung _____	189
III. Das Trinkgeld _____	191
§ 8 Empfänge, Betriebsfeiern und andere Anlässe _____	193
A. Die offizielle Einladung _____	193
I. Die Einladungskarte _____	193
II. Wählen Sie ein Motto _____	195
III. Der Aperitif _____	196
B. Das Buffet _____	198
I. Der Gang zum Buffet _____	199

II.	Der beste Standort	200
C.	Die Tisch- und Sitzordnung	201
I.	Das Tischkärtchen	202
II.	Gemeinsam Platz nehmen	202
D.	Die Tischrede	203
E.	Rauchen - Genuss oder Sucht?	205
I.	Rauchen bei Tisch?	206
II.	Die Zigarre	206
F.	Präsente und Blumen	208
I.	Richtig schenken	208
1.	„Originelle“ Geschenke	208
2.	Gemeinsames Geburtstagsgeschenk im Kollegium	209
II.	Blumen	210
G.	Das Tanzbein schwingen	211
H.	Am Tag danach	212
	Nachwort	213
	Stichwortverzeichnis	215

§1 GRUNDSÄTZLICHES ZUR ETIKETTE

Noblesse oblige - Adel verpflichtet!

[Pierre Marc Gaston Duc de Lévis]

A. „Adel verpflichtet!“

Die Redensart „Adel verpflichtet!“ bedeutet, dass eine angesehene gesellschaftliche Position zu entsprechenden Verhaltensweisen verpflichtet und ist die wörtliche Übersetzung der französischen Maxime „*noblesse oblige*“ aus dem 1808 erschienenem Buch von Pierre Marc Gaston Duc de Lévis, *Maximes et réflexions sur différents sujets de morale et de politique*. Auch wenn der Adelsstand heute nicht mehr dieselbe Rolle spielt wie noch vor 150 Jahren, hat das Prinzip nichts von seiner Gültigkeit verloren und wird heute auf angesehene Personen und Berufsgruppen übertragen. Zu den angesehensten zeitgenössischen Berufsständen in Recht und Wirtschaft gehören insbesondere Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Anwälte.

Abgesehen davon pflegen die meisten Menschen von Natur aus lieber Umgang mit freundlichen und vertrauenswürdigen Anwälten, Beratern, Prüfern, Geschäftspartnern - und natürlich auch Mandanten. Dabei ist hier nicht von aufgesetzter Höflichkeit und einer maskenhaften Freundlichkeit die Rede, sondern es geht um souveränes, über-

„ADEL VERPFLICHTET!“ | 19

zeugendes und authentisches Auftreten. Authentizität steht dabei für ein gesundes Selbstbewusstsein – das keineswegs mit einer egoistischen Ellenbogen-Mentalität zu verwechseln ist –, dazu die Fähigkeit, freundlich und empathisch auf den jeweiligen Gesprächspartner einzugehen. Dabei ist unerheblich, in welcher Rolle (Berater oder Mandant) der Einzelne sich befindet, immer sind gegenseitiger Respekt und gegenseitige Wertschätzung die Basis für ein zeitgemäßes und Erfolg versprechendes Zusammenarbeiten.

B. Pünktlichkeit – die Königsdisziplin

Pünktlichkeit ist die erste Königsdisziplin. Das gilt für alle Lebensbereiche, insbesondere jedoch in einer Arbeitswelt, in der Terminvereinbarungen eine zentrale Rolle spielen und es häufig um einzuhaltende Fristen geht.

Es ist nicht nur schlechter Stil, einen anderen warten zu lassen, sondern wird auch als Unzuverlässigkeit oder gar Missachtung ausgelegt und ist damit kein Vertrauen bildendes Verhalten. Denn letztlich signalisiert der Unpünktliche, dass er den Wartenden und sein Anliegen nicht gerade wichtig nimmt – gar kein guter Start für eine geschäftliche Beziehung. Im Ausnahmefall können zwar fünf bis zehn Minuten entschuldigt werden, doch insbesondere beim ersten Treffen wird von beiden Seiten erwartet, dass der vereinbarte Zeitpunkt auch eingehalten wird. Sollten Sie sich dennoch umständehalber verspäten, greifen Sie unbedingt zum **Telefon**: Informieren Sie Ihren Gesprächspartner, sobald die Verspätung absehbar wird.

Allerdings ist es ebenso ungünstig, bei Besuchen bereits deutlich vor dem angegebenen Zeitpunkt zu erscheinen, da der Gesprächspartner

ner mit Sicherheit beschäftigt ist und anderen Verpflichtungen nachgeht. Immer ein paar Minuten vor der Zeit einzutreffen ist jedoch ratsam, damit Sie sich orientieren oder noch kurz den Reisestaub abschütteln können.

I. Andere Länder, andere Sitten

Diese Termingebundenheit gilt nicht nur ganz besonders in Deutschland, in der Schweiz und in Österreich, sondern auch in den angrenzenden nördlichen Ländern.

Hingegen herrschen an anderen Orten der Welt teilweise extrem von den europäischen Gepflogenheiten abweichende Zeitvorstellungen. So ist es beispielsweise in einigen afrikanischen und südamerikanischen Ländern üblich und auch korrekt, erst eine volle Stunde oder noch später nach dem angegebenen Zeitpunkt zu erscheinen. Wenn alle Teilnehmer um dieses andere Zeitgefühl wissen, lässt sich ebenso gut damit leben. 9 Uhr entspricht dann beispielsweise einfach 11 Uhr.

II. Das „akademische Viertel“

Das „akademische Viertel“ stammt aus vergangenen Zeiten, als die einzige Uhr in der Stadt noch am Kirchturm hing. Beim Schlag der vollen Stunde hieß es: Auf zum Unterricht bzw. zur Universität! Im Zeitalter der digitalen Armbanduhren darf man es getrost als überholt betrachten.

Bei geschäftlichen Terminen und Einladungen mit überschaubarer Gästezahl gilt die angegebene Uhrzeit als verbindlich. Ist 19:00 Uhr vereinbart, bedeutet das auch 19:00 Uhr. Es gilt als unhöflich, später einzutreffen – es sei denn, es liegen triftige Gründe vor und Sie

haben den Gastgeber darüber informiert. Bei größerer Gästezahl wird eine gewisse Zeitspanne - die dann auch als Aperitif-Zeit genutzt werden kann - eingeplant. Auf der Einladung könnte dann zum Beispiel stehen: Aperitif von 19:00 Uhr bis 19:30 Uhr. Dann gilt 19:30 Uhr als spätester Zeitpunkt des Eintreffens.

Sollten Sie folgende Abkürzungen vorfinden, stehen diese für:

- ▶ **c.t. = cum tempore**
„mit Zeit“: Sie können 15 Minuten später eintreffen, also bei der Zeitangabe 19:00 Uhr erst um 19:15 Uhr.
- ▶ **s.t. sine tempore**
„ohne Zeit“: Bei der Zeitangabe 19:00 Uhr beginnt die Veranstaltung auch pünktlich um 19:00 Uhr.

C. Grüßen und Begrüßen

Menschen **grüßen** einander beim Betreten und Verlassen eines Zugabteils oder eines Wartezimmers, beim Platznehmen und Aufstehen in einer Gaststätte, falls bereits Fremde am selben Tisch sitzen. Auch im Theater oder Konzertsaal werden die Nachbarn links und rechts begrüßt.

Ein **Begrüßen** liegt vor, wenn einer der Geschäftspartner eine Art Hausrecht besitzt. Wenn Sie als Anwalt einen Mandanten in Ihrer Kanzlei empfangen, begrüßen Sie ihn.

Bitte Sie, sofern der Erstkontakt nicht von den Beschäftigten am Empfang übernommen wird, Ihren Mandanten zuerst in die Geschäftsräume, um ihn anschließend freundlich willkommen zu heißen. Vergessen Sie nicht, sich dafür zu bedanken (!), dass der Mandant Ihrer Einladung Folge leisten konnte: