



# Unterricht und Weiterbildung

AZ-Sonderthema

- Anzeige -

Gießener Allgemeine  
Alsfelder Allgemeine

in Stadt und Landkreis Gießen  
und im westlichen Vogelsbergkreis...

...die Nr. 1

## Berufseinsteiger

### Der richtige Griff in den Kleiderschrank...

Viele selbstverständliche Regeln sind heute nicht mehr geläufig – Benimm-Seminare helfen weiter

Kai Lindt dachte: Das darf nicht sein. Beim Öffnen der Bürotür hörte der Inhaber einer Versicherungsagentur in Stuttgart, wie sein neuer Azubi am Telefon sagte: »Herrn Lindt können Sie nicht sprechen. Der ist gerade auf dem Klo.« Eine durchaus zutreffende Aussage, doch tabu im Business-Bereich. Dort lautet die Standardinformation in solchen Situationen: Herr Lindt ist gerade nicht im Raum.

Ähnliche Fauxpas begehen (Hoch-)Schulgänger in der Startphase oft. Auch Peter Schreiber kann sich noch gut an einen solchen Lapsus erinnern, der ihn fast einen Großauftrag gekostet hätte. Zu einer Präsentation bei einem Neukunden hatte er einen Praktikanten mitgenommen. Dabei verlief sie Spitze – so gut sogar, dass der Firmeninhaber am Schluss sagte: »Wir haben einen Imbiss vorbereitet. Ich lade Sie dazu ein.« Die Einladung zeigte: Das Eis ist gebrochen, den Auftrag haben wir vermutlich in der Tasche. Doch bevor Schreiber antworten konnte, erwiderte der Praktikant: »Ich würde lieber nach Hause fahren.« Schreiber wäre am liebsten im Boden versunken.

Personalverantwortliche von Dienstleistungsunternehmen registrieren immer wieder: Selbst bei Azubis und Hochschulabsolventen mit einer guten Kinderstube ist man vor »Überraschungen«

nicht gefeit – vor allem, weil im Geschäftsleben teils andere Kommunikations- und Verhaltensregeln als im Privatleben gelten. Hinzu kommt: Manches, was früher selbstverständlich war, kann man heute nicht mehr voraussetzen. Dirk Pfister, Dress-Code-Berater aus Mannheim, nennt ein Beispiel: »Ich höre von Führungskräften oft, dass sie jungen Mitarbeitern vor Kundenbesuchen erst mal die Krawatte binden müssen. Oder, dass sie ihnen sagen müssen: Nehmt was zu schreiben mit und macht euch im Gespräch Notizen – allein schon, um dem Kunden zu signalisieren: Ich nehme dich ernst.«

Weil solche Dinge nicht mehr selbstverständlich sind, haben viele Betriebe in ihre Aus- und Weiterbildung das Thema Benimm integriert. So gehören Benimm-Seminare sowie entsprechende Infoveranstaltungen bei vielen Unternehmen inzwischen zum normalen Ausbildungsprogramm.

#### Elementare Fragen

In diesen Seminaren geht es nicht darum, wie man einen Hummer seziert. Auf der Agenda stehen elementarere Fragen – zum Beispiel das Thema, sich »angemessen« kleiden. Ein Thema, das in Unternehmen oft zu Irritationen führt, die ihren Mitarbeitern keine starre Kleiderord-

nung vorgeben. Pfister: »Wenn die unumstößliche Regel lautet, alle Männer müssen einen blauen Anzug und alle Frauen ein graues Kostüm tragen, ist das Thema schnell abgehakt. Anders ist es, wenn die Vorgabe lautet: »Kleiden Sie sich angemessen«. Dann können heute beim Besuch einer Werbeagentur Jeans und Sakko okay sein, und morgen beim Besuch einer Bank ist der Anzug Pflicht.« Den richtigen Griff in den Kleiderschrank müssen viele Berufseinsteiger erst lernen.

Besonders hartnäckig widersetzen sich einem Dress-Code meist Mitarbeiter ohne direkten Kundenkontakt. So kämpft zum Beispiel eine große Software-Schmiede laut Aussagen ihres Personalleiters seit Jahren damit, »dass manche Entwickler, salopp formuliert, mit Bade-schlappen und Bademantel zur Arbeit kommen«. Ihre Rechtfertigung: Wir haben keinen Kundenkontakt. Dem entgegnet der Personalleiter: »Stimmt. Aber täglich kommen viele Besucher in unser Haus. Und die formen sich auch anhand der Mitarbeiteroptik ein Bild von unserem Unternehmen.«

Ein weiteres Kernthema vieler Benimm-Seminare ist das Verhalten am Telefon. Es wirkt etwa nicht kundenorientiert zu Kunden zu sagen: »Dafür bin ich nicht zuständig.« Kundenorientierter ist

die Aussage: »Da weiß ich zwar nicht Bescheid. Ich kümmere mich aber darum, dass ...«

Auch im alltäglichen Umgang mit Kollegen gilt es viele »Kleinigkeiten« zu beachten. Oft ärgern sich ältere Mitarbeiter, wenn junge Kollegen ihre Sachen überall liegen lassen. Oder in Besprechungen unablässig auf ihr Handy schielen. Ein weiteres Konfliktfeld ist das Bitte- und Dankesagen. Und das Grüßen von Kollegen – zum Beispiel, wenn man sie im Flur trifft.

#### Wer grüßt wen?

Für das Grüßen nennen selbst die Etikette-Bücher unterschiedliche Regeln – auch weil in einer Behörde andere Benimm-Regeln als in einer Werbeagentur und dort wiederum andere als in einer Bank gelten. Einige Etikette-Ratgeber schreiben: Es grüßt stets derjenige, der den anderen als Erstes sieht. Andere Ratgeber beharren auf der klassischen Benimm-Regel:

Der Rangniedrigere grüßt den Ranghöheren, der jüngere Mitarbeiter den älteren. Diese unausgesprochene Regel gilt noch in den meisten Betrieben – wogegen die Jungen zuweilen rebellieren. Unter anderem, weil sie im Alltag oft registrieren: Auch manch älterem Kollegen würde der Besuch eines Benimm-Kurses nicht schaden. Rita Koch