

Von „Pretty Woman“ lernen

Ohne erstklassige Manieren hat man schlechte Karten: beim Business Lunch, im Kundengespräch, im Umgang mit Mitarbeitern. Für die Allianz Außendienst Akademie Grund genug, ein neu entwickeltes Seminar für Umgangsformen zu testen.



Julia Roberts alias „Pretty Woman“ hat es Millionen von Kinobesuchern vorgemacht: erst Tischmanieren lernen, dann ran ans Besteck. Auch wenn ihr die Schnecke – alias „schlüpfriges Scheißerchen“ – dann doch zur Heiterkeit aller Zuschauer höchst spektakulär durch die Gabel flutschte. Einen solchen Fauxpas sollte man sich im richtigen Leben tunlichst nicht leisten, vor allem dann nicht, wenn ernsthafte geschäftliche Interessen auf dem Spiel stehen. Umgangsformen und ein überzeugender erster Eindruck sind wichtiger denn je. Ohne ein bisschen Etikette geraten jedoch schon ganz gewöhnliche Alltagssituationen zur Herausforderung: Sie treffen sich mit einem Kunden und seiner Mitarbeiterin zum Essen. Wie läuft das jetzt mit dem Guten-Appetit-Sagen? Tut man es ... oder nicht? Wissen Sie es? Wenn nein, raten Sie mal. Die richtige Antwort finden Sie im Kasten rechts.

Mit Manieren zu Moneten

Gerade als Vertreter sieht man sich täglich mit nicht wenigen Etikette-Fallstricken konfrontiert. Brigitte Krusche, Leiterin Konzeptentwicklung der Außendienst Akademie, wollte deshalb längst ein Seminar ins AAA-Programm aufnehmen, das sich mit dem Thema Umgangsformen beschäftigt. Im Mai startete dann testweise das Knigge-Seminar. Schon die Zahl der Anmeldungen für den Testlauf war überwältigend. Die avisierte Teilnehmerzahl war nach wenigen Tagen erreicht. Mit der versierten Etikette-Trainerin Claudia Seutter von Lötzen war



Gewappnet für das nächste Geschäftsfessen – Referentin Claudia Seutter von Lötzen erläutert das Gedeck bei einem Essen.



Learning by doing – die Teilnehmer stellen vor dem gemeinsamen Abendessen ihr Gedeck selbst zusammen.

schnell die passende Referentin gefunden. „Gutes Benehmen zeichnet sich dadurch aus, sich in der jeweiligen Situation optimal zu verhalten“, erläutert die Expertin. „Die besten Chancen darauf haben im Vertrieb Verkäufer mit viel Menschenkenntnis und jene mit guten Manieren.“ Die Klaviatur der Manieren ist ein wesentliches Kommunikationsinstrument. Wer darauf keinen Wert legt, läuft Gefahr, Signale falsch zu interpretieren oder selbst Fehler zu machen. Und: Gutes Benehmen stellt einen klaren Wettbewerbsvorteil dar. Im Zeichen der Dienstleistungskultur und Kundenorientierung können gute Umgangsformen Respekt und Achtung vor dem Kunden bezeugen. Das ist oft wirksamer als ein Hochglanzprospekt.

Auf (fast) jede Situation bestens vorbereitet

Das Konzept des Seminars ist auf die Bedürfnisse des Vertreteralltags abge-

stellt. Es wird vermittelt, wie man Kunden fehlerfrei anredet, bei Besprechungen die richtige Sitzordnung wählt – oder wie man korrekt eine Rangfolge einhält. Aber auch weniger naheliegende Themen wie das richtige Verhalten auf Beerdigungen gehören zum Seminarinhalt. Selbst so berühmte Fettnäpfchen wie das beliebte Schmeausziehen beim Kundenbesuch zu Hause spart die Referentin nicht aus. Die teilnehmenden Vertreter zeigen sich erstaunt über die Vielzahl der Etikette-Aspekte, die im Kundenkontakt zu beachten sind. Das praktische Üben in „realistischer“ Umgebung wird von ihnen als besonders wertvoll empfunden. „Ich habe jede Menge neuer Impulse mitgenommen und fühle mich jetzt in einigen Situationen deutlich sicherer“, so eine der Teilnehmerinnen. *_svl/ae*

Guten Appetit wünschen oder besser nicht?

Es war und ist entgegen einer weit verbreiteten Meinung nicht üblich, bei einem Essen in nicht privater Runde Guten Appetit zu wünschen. Dort wird von der Gastgeberin – wenn es keine solche gibt, dann vom Gastgeber oder dem Ranghöchsten das Zeichen zum Essensbeginn gegeben, indem diese Person zum Besteck greift. In die Runde nickt und zu essen beginnt. Im Freundes- und Familienkreis ist es allerdings anerkannt und verbreitet, sich beim Essen Guten Appetit zu wünschen.