Mit TASCHEN GUIDE Downloads

Horst Hanisch

Knigge für Beruf und Karriere

TASCHEN GUIDE

HAUFE.

Urheberrechtsinfo

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.

Knigge für Beruf und Karriere

Horst Hanisch

8. Auflage

HAUFE.

Inhalt

Gewandt und sicher auftreten **5**
- Von Anfang an sympathisch 6
- Wie Sie taktvoll begrüßen 9
- So reden Sie richtig an 14
- Wann Sie die Hand reichen 20
- Schauen Sie aufmerksam in die Augen 23
- Gut gekleidet zu jedem Anlass 24
- Wen können Sie gut riechen? 35
- Vornehm zu Fuß und taktvoll im Taxi 39

Auf Einladungen und als Gastgeber glänzen **47**
- Wie laden Sie stilvoll und ansprechend ein? 48
- Wählen Sie den passenden Ort für Ihre Feier 53
- Wer soll wo an der Tafel sitzen? 57
- Wohin mit Schirm, Schal und Melone? 61
- Von Sherrygläsern und Sektkübeln 64
- Tischlein deck dich 68

Sich bei Tisch perfekt benehmen **73**
- Es ist angerichtet 74
- Jetzt kommen die Karten auf den Tisch 76
- Was trinken Sie zum Essen? 78
- Nur Messer, Gabel, Löffel? 84
- Von der Vorspeise bis zum Dessert 90
- Wie heben Sie die Tafel auf? 93
- Mocca, Digestif und blauer Dunst 95
- Rechnung oder Reklamation 98

Wie Sie sich angenehm unterhalten **101**
- Smalltalk – ein Genuss zu plaudern 102
- Visitenkarten – machen Sie sich erreichbar 107
- Wie Sie eine Rede schwingen 109
- Charmant und bestimmt an Telefon und Handy 115
- Netikette: Immer munter mailen? 119

- Stichwortverzeichnis 122

Vorwort

Zwanzig Berufsanfänger hatten sich beworben, vier waren eingeladen. Jetzt sitzen der Personalchef und der Abteilungsleiter wieder zu zweit am Tisch. Und die Entscheidung ist gefallen: Herr P. hatte die besten Noten. Sogar bessere als Frau M. Aber seine Umgangsformen ... Und die waren nicht allein der Nervosität zuzuschreiben. Hätten die Kollegen auf Dauer gut mit ihm zusammenarbeiten können?

Dieses Szenario ist nicht aus der Luft gegriffen. Höfliche Umgangsformen und die Fähigkeit, auch in prekären Situationen souverän und freundlich zu bleiben, sind von großer Bedeutung. Viele Personalabteilungen legen darauf Wert. Und zu Recht. Schließlich verbringen Sie mit Ihren Kollegen mehr Zeit als mit Ihrem Partner.

Ob Sie in dieser Beziehung noch etwas lernen können, wissen Sie allein. Was es aber alles zu lernen gibt, das können Sie in diesem Buch lesen. Doch bevor Sie das tun, noch eine Bemerkung:

Wenn Ihnen jemand weißmachen will, was richtig höflich sei, Ihnen sich aber dabei die Haare sträuben, dann geben Sie mir einfach Bescheid (horst.hanisch@knigge-seminare.de).

Und last but not least: Herrn Ulrich Leinz danke ich für die tatkräftige Unterstützung bei der Bearbeitung des Manuskriptes.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Horst Hanisch

Gewandt und sicher auftreten

Höflichkeit ist wie ein Luftkissen: Es mag wohl nicht viel drin sein, aber es mildert die Stöße des Lebens.

Arthur Schopenhauer

Vielleicht nicht, wenn der (oder die) Liebste Sie gerade vor die Tür gesetzt hat – aber in vielen anderen Situationen geht es Ihnen doch sicherlich auch so, dass Sie Ihren Mitmenschen sympathisch und angenehm in Erinnerung bleiben wollen. Und zwar von Anfang an. Doch wie können Sie das machen?

Lesen Sie im folgenden Kapitel

- wie Sie von Anfang an sympathisch wirken,
- wie Sie Ihr Gegenüber taktvoll begrüßen, richtig anreden und wann Sie die Hand reichen,
- welche Kleidung zu einem bestimmten Anlass passt,
- wie Sie Parfüm, Kosmetik und Schmuck richtig einsetzen und
- wer wem den Vortritt lässt.

Von Anfang an sympathisch

Lässt sich Sympathie einfach »machen«? Einerseits nein. Sympathie lässt sich nicht machen – gerade in Situationen, in denen Sie einem Menschen das erste Mal gegenüberstehen. Denn ob Sie einer anderen Person sympathisch sind (und sie Ihnen), entscheiden Sie nicht bewusst, sondern Areale Ihres Gehirns, die zwischen Freund und Feind unterscheiden – wie zu Urzeiten und da musste es verständlicher Weise sehr schnell gehen. Daher läuft dieser Prozess blitzschnell ab. Schon in wenigen Sekunden sind die Weichen gestellt. Und schließlich ist der Prozess sehr komplex.

Dennoch sind Sie Ihrem Unbewussten nicht vollkommen ausgeliefert. Sie haben, wie der Psychologe Hans-Georg Häusel (u. a. in seinem Buch »Think Limbic«) feststellt, innerhalb der unbewussten Reaktion einen weiten Entscheidungsspielraum, da der Prozess so komplex ist und alle Details nun auch nicht unbewusst geregelt sein können. Und da es beim Thema Sympathie um mindestens zwei Personen geht, potenziert sich die Anzahl der ungeregelten Details. Darin liegt Ihre Chance zur Sympathie.

Bilden Sie Ihre Höflichkeit

Der Spielraum, den die bewussten Entscheidungen innerhalb der unbewussten Reaktionen haben, ist der Ansatzpunkt: Hier können Sie den höflichen Umgang weiter ausbilden, um mehr Menschen in fast allen Situationen sympathisch zu sein. Und

zwar indem Sie lockerer werden, an innerer Souveränität gewinnen und Ihr Gegenüber respektieren. Und sich *Lockerheit, Souveränität* und *Respekt* in Ihren Umgangsformen ausdrücken. Und zwar nicht erst, nachdem Sie »warm gelaufen« sind, sondern schon von Anfang an, wenn Sie jemandem begegnen.

> Denn der erste Kontakt, die ersten Sekunden, prägen den Verlauf einer Begegnung ganz außerordentlich.

Lockerheit, Souveränität und Respekt sind aber noch sehr allgemein. Deswegen gehen wir ins Detail und versuchen herauszufinden, welche Aspekte bei einer ersten Begegnung wichtig sind.

Wie war das beim ersten Mal?

Dafür bitte ich Sie zu überlegen, was Ihnen in Erinnerung ist von z. B. der ersten Begegnung mit Ihrem Chef (oder Ihrer Chefin) oder mit einem Kunden ... (Um die Situation wieder in Erinnerung zu rufen, überlegen Sie zuerst: Zu welchem Anlass war das? Wie bin ich dorthin gekommen? Wie war dort die Situation?) Nehmen Sie dann Stift und Zettel zur Hand und notieren Sie der Reihe nach, was für einen ersten Eindruck Sie von dieser Person hatten.

Vergleichen Sie nun das Ergebnis Ihrer Erinnerung mit der hier geschilderten Begegnung. Natürlich nicht in der direkten Beschreibung, aber von den Gesichtspunkten her werden sich wahrscheinlich einige von diesen auch bei Ihnen finden: Und wenn sie sich ähnlich sind, dann war es sicher ein sehr sympathischer erster Eindruck, den Sie hatten:

1. Sie waren beruhigt, weil Ihr Gegenüber sich für Sie erhoben hatte
2. und angenehm überrascht, weil er sogar Ihren Namen wusste.
3. Dann war sein Händedruck fest und herzlich
4. und er lächelte Sie freundlich an.
5. Wie er sich kleidete, bestach durch eine leger individuelle Note
6. und Sie nahmen einen dezenten Duft wahr.

Diese sechs Punkte sind zentrale Aspekte, auf die wir im Folgenden weiter eingehen. Zentral sind sie deswegen, weil fast alle Sinne berücksichtigt sind – und das Empfinden für soziale Hierarchien: der Tastsinn (Handschütteln), der Sehsinn (Blick in die Augen und auf die Kleidung), der Geruchssinn (Körpergeruch) und das Gefühl der Gleichrangigkeit (Erheben) und das Entgegenkommen (Nennung des Namens).

Können Sie sich entschuldigen?

Es gibt Situationen, in denen plötzlich klar wird, dieser Person bin ich gerade gar nicht sympathisch. Vielleicht waren Sie es einmal. Aber das ist nun vorbei. Und Sie könnten sich selbst ohrfeigen. Denn was Sie da soeben zu Ihrer Kollegin gesagt haben, ist Ihnen derart unangenehm. Es ist Ihnen einfach so herausgerutscht. Und Sie können bestens nachvollziehen, dass sie gekränkt ist. Aber was sollen Sie tun?

Was Sie tun können, ist für einen höflichen Umgang grundlegend. Sie können sich entschuldigen. Das setzt Lockerheit, Souveränität und Respekt vor dem anderen voraus. Den Respekt

wollen Sie wiederherstellen. Dazu brauchen Sie Souveränität, um Ihr Verhalten kritisch betrachten zu können. Und Lockerheit, damit Sie auf die Person, die Sie verletzt haben, zugehen können. Und das sollten Sie tun.

Aber kann sich denn jemand selbst entschuldigen? Es ist zwar sprachlich so üblich (»Ich entschuldige mich«), aber logisch ist es nicht. Entschuldigen kann doch nur der, an dem Sie sich schuldig gemacht haben. Daher kann es wohl nur möglich sein, um Entschuldigung zu bitten. Aussprechen aber muss die Entschuldigung der andere.

Ist Ihnen ein Fauxpas passiert, so bitten Sie um Entschuldigung. Tun Sie es am besten sofort. Wenn Sie meinen, es handelt sich um eine kleinere Sache, brauchen Sie nicht um Entschuldigung zu bitten. Das kann auch zu dramatisch wirken. Sagen Sie stattdessen, dass es Ihnen (sehr) leidtut.

Und wenn Sie in Gegenwart mehrerer jemanden gekränkt haben, so bitten Sie am besten auch in deren Gegenwart um Entschuldigung. Denn manchmal sind Dritte nachtragender als der Betroffene.

Wie Sie taktvoll begrüßen

In einer Begrüßung kommt es immer darauf an, dem Gegenüber seinen Respekt zu erweisen. Das können Sie in einer einfachen und doch wirkungsvollen Geste ausdrücken: Indem Sie sich zur Begrüßung erheben. Wenn es auch im beruflichen Alltag nicht

üblich ist, so sollten Sie doch schon bei einem Meeting, auf jeden Fall aber bei Kongressen, Firmenjubiläen etc. keine Chance verstreichen lassen. Und: Gestalten Sie die Begrüßung.

Erheben Sie sich (natürlich nur, wenn Sie gerade sitzen),

- wenn jemand zur Begrüßung auf Sie zukommt,
- wenn Sie jemandem vorgestellt werden oder
- wenn Sie sich selbst vorstellen.

> Jeder erhebt sich für eine andere Person – ganz abgesehen von deren Status.

Es wird zwar immer noch den einen oder anderen Mann verwundern – aber Frauen erheben sich zur Begrüßung ebenso wie Männer; es ist heute schlicht überall im geschäftlichen Bereich höflicher Umgang. Bringen doch Frauen, die sich erheben, ganz selbstverständlich zum Ausdruck, dass Sie mit den Männern auf einer Ebene stehen.

Als Herr achten Sie darauf, Ihr Jackett, das Sie, bevor Sie sich gesetzt hatten, geöffnet haben, nun wieder zu schließen: Einen Knopf zu schließen reicht vollkommen aus.

Wie begrüßen Sie Ihre Gäste zu Hause oder in der Firma?

Sie werden den Gast zuerst ins Gebäude bitten, um ihn anschließend höflich willkommen zu heißen. Und vergessen Sie nicht, sich dafür zu bedanken, dass der Gast Ihrer Einladung gefolgt ist.

Erwarten Sie als Gastgeber eine größere Anzahl Gäste, so sollten Sie jemand anderen bitten, die Begrüßung an der Tür zu übernehmen. So sind Sie flexibler und können Ihre Aufmerksamkeit mehreren Gästen widmen.

Dame oder Herr – wen zuerst begrüßen?

Wenn Sie zu einer Feier kommen und Sie mehrere Personen begrüßen wollen, sollten Sie auf die Reihenfolge achten. Üblich sind dabei diese Regeln: Sie grüßen

- die Dame vor dem Herrn,
- die ältere Person vor der jüngeren,
- die in der Hierarchie höher stehende Person vor der hierarchisch tiefer stehenden.

Was tun bei »regulärem Chaos«?

Was tun Sie aber, wenn die Regeln einander widersprechen? Wenn Sie z. B. zu einer Feier kommen und gleich an der Tür steht der Chef und alte Freund Ihres Vaters. Zwei Meter weiter erblicken Sie jedoch die junge Ehefrau Ihres Kollegen, der Sie eingeladen hat. Wen begrüßen Sie zuerst? Den Älteren vor der Jüngeren (Regel 1: zuerst den Freund Ihres Vaters), die Dame vor dem Herrn (Regel 2: zuerst die Gattin Ihres Kollegen) oder doch den Chef vor der Kollegengattin (Regel 3)?

Manchmal müssen Sie mit den ihnen bekannten Regeln kreativ umgehen und eine höfliche Lösung finden. Wie in diesem Fall: Die räumliche Distanz bietet sich dazu an. Grüßen Sie die näher

stehende Person vor der entfernter stehenden. Aber schenken Sie zuerst der entfernter stehenden Person einen aufmerkenden, freundlichen Blick.

Nachdem Sie den Freund Ihres Vaters und danach die Gastgeberin begrüßt haben, gehen Sie weiter und treffen nun auf eine kleine Gruppe. Lassen sich die Geschlechter klar unterscheiden, so stehen sie hier vor dem Problem, dass Sie nicht wissen, welche der Damen in der Gruppe die älteste ist. Was tun Sie in diesem Fall? Sie begrüßen der Reihe nach und sagen (in einer rhetorischen Frage): »Darf ich Sie einfach der Reihe nach begrüßen?«

Erhebend gelassen begrüßen

Nehmen Sie sich einen Stuhl, einen Tisch und einen Spiegel (oder einen Freund). Setzen Sie sich auf den Stuhl und dicht an den Tisch heran. Den Spiegel haben Sie zuvor links von Ihnen aufgestellt, sodass Sie sich darin von der Seite beobachten können.

Nun stellen Sie sich vor, jemand, den Sie kennen, tritt von hinten links an Sie heran und sagt: »Hallo Herr/Frau X, darf ich Ihnen Frau Y vorstellen.« Daraufhin tun Sie Folgendes:

- Sie erheben sich,
- schließen das Jackett und
- wenden sich Frau Y zur Begrüßung zu.

Spielen Sie nun den Bewegungsablauf nach und versuchen Sie, die Situation zu meistern.

Dazu müssen Sie den Stuhl zurückschieben – ohne ihn Ihrem Bekannten oder gar Frau Y in den Unterleib zu stoßen: Also springen Sie nicht hektisch auf. Schieben Sie auch nicht den Stuhl mit den Kniekehlen beim Aufstehen über den Boden. Sondern greifen Sie die Arm- oder Stuhllehne, heben Sie den Stuhl etwas an und schieben ihn zurück.

- Sie schließen das Jackett, indem Sie sich schon drehen und Ihrem Bekannten – besser aber noch Frau Y – in die Augen schauen. Sie müssen sich dazu das Jackett schließen können, ohne auf Ihre Finger zu schauen.
- Nun drehen Sie sich weiter Frau Y zu. Aber drehen Sie sich mit dem ganzen Körper, also auch mit den Füßen! Sonst laufen Sie Gefahr, sich bei einem anschließenden Smalltalk mit der Zeit mehr und mehr zu verkrampfen.

Der oben erwähnte Freund kann selbstverständlich auch eine Freundin sein und die Aufgabe des Spiegels viel besser übernehmen: als Choreograph, Trainer und Kritiker. Sie können die Rollen auch wechseln – dann genieren Sie sich vielleicht weniger und es macht Ihnen mehr Spaß.

Sie können die Übung noch variieren, indem Sie sich verschiedene Personen vorstellen, die auf Sie zukommen, um Ihnen Frau Y vorzustellen, solche, die Sie sehr mögen, und solche, die Sie eher weniger mögen. Versuchen Sie dennoch sich gelassen zu erheben.

So reden Sie richtig an

Das, was wir so gemeinhin »Anrede« nennen, besteht, wenn Sie genauer hinsehen, aus bis zu vier Teilen, nämlich aus:

- einer Begrüßungsformel,
- eventuell einem Titel,
- einer Anrede und
- dem Namen.

Bei der Wahl der Begrüßungsformel richten Sie sich am besten nach der Tageszeit. Benutzen Sie als Gruß

- bis etwa 10.00 Uhr: Guten Morgen
- bis 18.00 Uhr: Guten Tag
- und ab 18.00 Uhr: Guten Abend

Um diese Formeln herzlicher und persönlicher zu gestalten, sagen Sie: »Ich wünsche Ihnen einen schönen guten Morgen.« Und entsprechend formulieren Sie zu den anderen Tageszeiten. Benutzen Sie keine nur regional üblichen Begrüßungsformeln. Es gibt geeignetere Momente, in denen Sie Ihre Heimatverbundenheit unter Beweis stellen können als gleich zu Beginn einer ersten Begegnung.

Die richtigen Anreden

- Akademische Grade wie »Doktor« oder »Professor« sind selbstverständlicher Teil der Begrüßung. Falls Frau Doktor B. auch Professorin ist, wird sie mit dem Professorentitel und ihrem Namen angesprochen: »Frau Professor B.«

- Das Adelsprädikat ist in Deutschland seit 1919 und der Weimarer Reichsverfassung kein Prädikat mehr, sondern Teil des Namens. Es wird entsprechend nicht mehr verliehen, sondern nur noch vererbt – und in der Anrede genannt. Richtig ist es also, den Vornamen vor dem ehemaligen Prädikat zu nennen: Ferdinand Graf Ritterburg (und nicht Graf Ferdinand Ritterburg).
- Bei Personen in politischen, militärischen oder kirchlichen Ämtern wird in der Anrede meist die Funktionsbezeichnung ohne Namen genannt: Frau Bundestagspräsidentin, Herr General, Frau Bischöfin. (Falls eine Frau Regierungsrätin Wert darauf legt, Regierungsrat genannt zu werden, so respektieren Sie diesen Wunsch.)
- Im bürgerlichen Bereich reden Sie mit Frau D. beziehungsweise Herr K. richtig an. (Die Anrede Fräulein ist antiquiert und bleibt ansonsten älteren Damen vorbehalten, die gezielt mitteilen, dass Sie so angesprochen werden wollen.)
- Der Name wird ganz ausgesprochen, auch wenn es sich um einen Doppelnamen handelt.

Den Namen vergessen?

Ihnen fällt partout der Name Ihres Gesprächspartners nicht ein. Und es wird auf die Dauer nicht angenehmer, ständig so zu formulieren, dass Sie seinen Namen nicht nennen müssen. Was können Sie tun?

Vor allem nicht drum herum reden – fragen Sie direkt nach: »Würden Sie mir Ihren Namen nochmals ins Gedächtnis rufen?« oder »Bitte helfen Sie mir bei Ihrem Namen noch mal auf die

Sprünge.« Oder schauen Sie auf die Visitenkarte, falls Sie die schon ausgetauscht haben.

Stellen Sie sich vor ...

Ihr Gastgeber hat keine Zeit. Stehen Sie dann etwa, da Sie niemanden kennen, so lange herum, bis er Zeit hat Sie mit seinen anderen Gästen bekannt zu machen? Selbstverständlich nicht: Sie gehen auf die anderen Gäste zu und stellen sich selbst vor. (Es könnte eher als Arroganz gewertet werden, wenn Sie sich nicht bekannt machen.)

Als Formel empfehle ich Ihnen – entsprechend der eleganten und doch einfachen englischen Wendung »May I introduce myself« –

- »Darf ich mich Ihnen vorstellen, mein Name ist ...« oder selbstbewusster:
- »Ich darf mich vorstellen, mein Name ist ...«

> Wenn Sie die Formel etwas verlängern, geben Sie demjenigen, dem Sie sich vorstellen, mehr Zeit zu reagieren: »Einen schönen guten Abend. Ich glaube, wir kennen uns noch nicht. Darf ich mich Ihnen vorstellen ...«

Manchmal ist es auch notwendig, dem Gastgeber, wenn er Ihren Namen vergessen hat, aus der Patsche zu helfen. Wenn er also zögert Sie vorzustellen, tun Sie es selbst. Stecken Sie jedoch selbst in der unangenehmen Lage, den Namen eines Gastes vergessen zu haben, und Ihre Gäste stellen sich einander ohne Ihre Hilfe vor, so überspielen Sie dieses Missgeschick und entschuldigen sich: »O, das tut mir leid, ich hatte ganz vergessen Sie miteinander bekannt zu machen.«

Bei Tagungen oder größeren Empfängen, bei denen Sie nicht damit rechnen können, vorgestellt zu werden, ist es eine Selbstverständlichkeit, auf andere Teilnehmer bzw. Gäste zuzugehen und sich vorzustellen. Auch wenn bei einer Tagung Namensschilder zum Anheften verteilt wurden, stellen Sie sich mit Namen vor. Es kann ja sein, dass Ihr Gegenüber Ihren Namenszug nicht lesen kann.

> Bauen Sie eine Eselsbrücke aus Ihrem Namen, wenn Sie sich vorstellen. Dann kann sich Ihr neuer Bekannter Ihren Namen besser merken. Achten Sie dabei aber auf einen positiven Bezug.

Wie Sie Ihre Gäste einander vorstellen

Wenn Sie einige Personen einander vorstellen, so tun Sie das ebenso unter Rücksichtnahme von Geschlecht, Alter und gesellschaftlicher Bedeutung wie bei der Begrüßung. Hinzu kommen noch drei weitere Regeln bezüglich des Bekanntheitsgrades, der geografischen Herkunft und der momentanen Anwesenheit.

Stellen Sie daher

- den Herrn der Dame vor,
- die jüngere Person der älteren,
- den Rangniedrigeren dem Ranghöheren,
- den Bekannten dem Fremden,
- den Inländer dem Ausländer und
- den, der schon da ist, demjenigen, der neu hinzukommt.

Das heißt, dass Sie zunächst die Person (die Dame bzw. die ältere) anschauen, der Sie die Person vorstellen (nämlich den Herrn, die jüngere Person etc.), und dabei die Vorstellung durch erklärende Worte einleiten: »Frau G., darf ich vorstellen ...« An diesem Punkt angelangt, wenden Sie den Kopf und schauen jetzt zu der Person, die Sie vorstellen, und fahren dabei mit den Worten fort: »... das ist Herr S.«

Bis hierhin haben Sie aber nur Herrn S. vorgestellt gegenüber Frau G. Das ist erst die halbe Vorstellung! Drehen Sie es jetzt um und stellen Frau G. dem Herrn S. vor. Dazu brauchen Sie sich keine anderen Formeln einfallen zu lassen. Andererseits kann Abwechslung nicht schaden.

Ist es an Ihnen, vorgestellt zu werden, reichen Sie der anderen Person die Hand und antworten mit einer der folgenden Formeln: »Freut mich (sehr)«, »Es freut mich, Sie kennenzulernen«, »Es freut mich sehr, Sie kennenzulernen, Frau G.«. Oder Sie wiederholen Ihren eigenen Namen: »Thomas Sturm, guten Abend.« Veraltet wirken jedoch Antworten wie »angenehm« oder »sehr angenehm«.

> Wenn Sie vorgestellt wurden, führen Sie mit Ihrem neuen Bekannten einen Smalltalk und runden so die Vorstellung ab (siehe Abschnitt »Smalltalk – ein Genuss zu plaudern«).

Treten Sie näher – aber nicht zu nah!

Die meisten Menschen halten zu ihrem Gesprächspartner intuitiv die richtige Distanz ein. Indem Sie diese Distanz über- oder unterschreiten, können Sie die Wirkung auf eine andere Person, insbesondere bei der ersten Begegnung, selbst in die Hand nehmen und gestalten.

Die Distanz ist:

- größer als 3 m: Halten Sie diese »öffentliche Distanz« ein, wenn Sie z. B. eine Rede halten.
- 3 m bis 1 m: Bleiben Sie in dieser Entfernung stehen, wenn Sie einen Raum betreten und sich Überblick verschaffen wollen.
- 1 m bis 50 cm: Sie stehen in »persönlicher Distanz« und führen Smalltalk oder ein angenehmes Gespräch.
- weniger als 50 cm: So nahe sollten Sie im Geschäftsleben keiner Person kommen (es sei denn Ihr Lebenspartner begleitet Sie zu einem Empfang). Ansonsten könnte diese Distanz als Geheimnistuerei gedeutet oder als indiskretes Verhalten verurteilt werden.

Wie Sie sich aus einem Gespräch ausklinken

Genauso schwierig wie es scheint, auf eine Gruppe zuzugehen, kann es auch sein, sich von dieser Gruppe wieder zu entfernen.

Haben Sie zum Beispiel andere Gäste entdeckt, die Sie begrüßen möchten, verabschieden Sie sich von Ihren Gesprächspartnern in dieser Art: »Entschuldigen Sie bitte, aber ich sehe gerade, dass ein Bekannter ... Wir sehen uns!«

Sehen Sie aber keinen Bekannten, sagen Sie es fast genau so: »Entschuldigen Sie bitte, aber ich sehe gerade ...« Sie wollen doch nicht lügen, oder?

Wenn Ihr Gesprächspartner Sie aber mit seinen Ausführungen langweilt oder er Sie so in Beschlag nimmt, dass eine Begegnung mit anderen Gästen kaum möglich erscheint, scheint es nur die Lösung zu geben, sich relativ radikal aus der Bindung zu befreien. Zum Beispiel so: »Das Gespräch mit Ihnen ist wirklich interessant. Wir sollten es zu einem späteren Zeitpunkt fortführen. Sicherlich sehen wir uns heute im Laufe des Abends noch. Viel Vergnügen wünsche ich Ihnen. Bis später.« Nun sollten Sie so schnell wie möglich das Weite suchen.

Wann Sie die Hand reichen

Wenn Sie einer anderen Person zur Begrüßung die Hand reichen, so dringen Sie bis an die Grenze der persönlichen Distanz vor und in den sensiblen Bereich des körperlichen Kontaktes ein. Daher ist es nicht verwunderlich, dass es zwei Bereiche klar voneinander zu trennen gilt: den geschäftlichen Bereich, in dem Sie so oft wie möglich die Hand reichen sollten, und den gesellschaftlichen, in dem es sich nicht immer geziemt, die Hand zu reichen.

Die Hand des Vertrauens

Wenn Sie *geschäftlich* unterwegs sind, sei es im Außendienst, auf Dienstreise zu einer Niederlassung oder anderweitig, reichen Sie immer die Hand – auch ungeachtet kleinerer hierarchischer Differenzen. Denn Sie wollen etwas durchsetzen und schaffen dadurch, dass Sie die Hand zur Begrüßung darbieten, Nähe und Vertrauen und einen tatkräftigen Eindruck. Und tun Sie das auch zur Verabschiedung!

> Aber schütteln Sie nicht die Hand Ihres Gegenübers, sondern reichen Sie die Hand mit einem kurzen, nicht zu festen Druck.

Bei *gesellschaftlichen* Anlässen kommt es ganz auf den Rahmen an, ob Sie die Hand zur Begrüßung reichen. Doch grundsätzlich sollten Sie es tun.

Bei größeren Feiern ist es aus praktischen Erwägungen nicht empfehlenswert, alle mit Händedruck zu begrüßen. Aber es sollte vermieden werden, dass sich in einer Gruppe nur die mit Handschlag begrüßen, die sich schon kennen. Das wäre gegenüber den anderen unhöflich. Zumindest, wenn eine anschließende Vorstellung unterbleibt.

Wenn Sie schon seit Tagen herumschniefen und schon mehrere Packungen Taschentücher verbraucht haben, sollten Sie besser davon absehen, die Hand zu reichen. Aber Sie sagen selbstverständlich den Grund. Denn wenn Ihnen jemand die Hand reicht, Sie aber nicht einschlagen, so ist das nichts anderes als ein Affront.

Sicherlich ist es ein sehr herzlicher und inniger Ausdruck, die Hand eines anderen zur Begrüßung oder zur Verabschiedung zu ergreifen und womöglich mit beiden Händen regelrecht zu umschließen. Aber diese Form gehört wie Schulterklopfen und Umarmung allein in den familiären Umgang.

Kalte Hände – warmes Herz

Sie sind zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen und entsprechend nervös, haben kalte Hände und merken, je näher der Zeitpunkt kommt, wie diese auch noch feucht werden. Was tun Sie?

Sie müssen nichts tun. Es ist ganz normal, bei einem Vorstellungsgespräch kalte und feuchte Hände zu haben. Gehen Sie lieber offensiv damit um, sagen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie etwas nervös sind und kalte Hände haben. Sie zeigen dadurch die Größe, Gefühle zu haben, aber ihnen nicht ausgeliefert zu sein. (Dennoch können Sie sich mit einem Stofftaschentuch die Hände abtrocknen.)

Reichen Sie die Hand nicht über Kreuz

Es steckt wohl noch so etwas wie Aberglaube dahinter, dass sich die Hände nicht über Kreuz gereicht werden. Gehen Sie, wenn Sie mit Ihrem Partner unterwegs sind (der Herr geht immer links von der Dame) und auf ein anderes Paar treffen, nach diesem Muster vor:

- Zuerst reichen sich die beiden Damen diagonal die Hände.
- Dann reichen die Damen den Herren die Hand (parallel).
- Und schließlich die beiden Herren (diagonal).

Wenn Sie Handschuhe tragen ...

... ziehen Sie zur Begrüßung den rechten Handschuh aus und halten ihn mit der linken Hand, damit die rechte Hand zum Gruß frei ist.

Schauen Sie aufmerksam in die Augen

Schauen Sie zur Begrüßung Ihrem Gegenüber in die Augen. Tun Sie das ganz entspannt, aber mit Klarheit, während Sie Ihr Gegenüber anreden und die Hand reichen.

Wenn Sie bei einer ganzen Delegation jeden Einzelnen mit Handschlag begrüßen: Schauen Sie nicht, während Sie noch die Hand des einen halten, schon zum Nächsten. Bleiben Sie ganz bei der einen Person, die Sie soeben begrüßen. Sie könnten sonst leicht gehetzt wirken.

Findet solch eine Begrüßung bei einer Gartenparty statt, bedenken Sie, dass der Boden nicht eben sein könnte. Achten Sie daher darauf, dass Sie zuerst sicher stehen und dann die Hand reichen. (Andernfalls begrüßen Sie hoffentlich eine standfeste Person.) Von den kleinen Unebenheiten im Gesicht Ihres Gegenübers sollten sich Ihre Blicke nicht irritieren lassen.

Schau mir in die Augen ...

Ihnen ist er (oder sie) schon bei der Begrüßung aufgefallen. Das strahlende Gesicht, die verführerischen Augen. Sie können gar nicht anders, als ständig zu ihm (ihr) zu sehen und zu versu-

chen seinen (ihren) Blick zu erhaschen. – Können Sie wirklich nicht anders? Sie sollten es können! Zumindest bis Sie erstens herausgefunden haben, ob die Person, die Sie anhimmeln, nicht in Begleitung ist. Achten Sie zweitens auf Diskretion: Ihre entzückten Blicke sollten nur dem sichtbar sein, dem sie gelten. Spüren Sie drittens klare Ablehnung, behelligen Sie die Person nicht mehr.

Gut gekleidet zu jedem Anlass

Vielen bereitet die Frage »Was ziehe ich bloß an?« einiges Kopfzerbrechen. Wir pflegen heute zwar eine recht liberale Kleiderordnung, aber ob es dadurch einfacher geworden ist, die richtige Wahl zu treffen, bezweifle ich. Geht es doch heute vor allem darum, nicht overdressed oder underdressed zu erscheinen. Es ist nicht unbedingt das beste Gefühl, mit langer Abendgarderobe zu erscheinen, wenn alle anderen T-Shirts und Jeans tragen.

Dieser Unsicherheit können Sie als Gastgeber abhelfen, indem Sie auf der Einladung eine Bemerkung zur Garderobe notieren. Das kann entweder ein Hinweis sein, der über die Art der Veranstaltung Aufschluss gibt und so Rückschlüsse auf die Kleidung zulässt. Oder Sie notieren Ihre Wünsche ganz konkret auf der Einladung (unten links). Beachten Sie: Die Angaben benennen üblicherweise nur die Garderobe für den Herrn.

Frauen beweisen Geschmack ...

In den 50er oder 60er Jahren konnten Frauen aus den Angaben für den Herrn genau ablesen, was sie entsprechend zu tragen hatten. Das ist passé. Heute gilt es, für Sie als Frau Geschmack zu beweisen. Das machen Sie einerseits, indem Sie Farbe, Stoff und Schnitt mit Ihrer Person und Figur abstimmen, und andererseits berücksichtigen, bei wem Sie eingeladen sind. Denn über Geschmack lässt sich nicht streiten und bei konservativen Gastgebern werden Sie mit traditionellen Stoffen und Schnitten sich angemessen kleiden. Das gewagte Abendkleid passt dann zur Party der IT-Firma in der besonderen Location.

> Aber als Frau sollten Sie nicht nur Geschmack beweisen, sondern Sie sollten sich auch wohlfühlen in Ihrer Kleidung!

Und denken Sie daran, dass hübsche Accessoires Ihrer Kleidung den letzten Pfiff geben können. Ein passender Seidenschal, eine Stola, ein Hut und vor allem geschmackvoller Schmuck runden Ihr angenehmes Erscheinungsbild ab.

... Männer spielen beim Verkleiden nicht mit

Die Zeiten, in denen Sie als Cowboy oder Batman die Gegend unsicher (oder sicher) gemacht haben, sind schon einige Jahre her. Und jetzt haben Sie immer noch den Eindruck, dass Sie sich verkleiden? Bloß diesmal als Anzugträger und es macht Ihnen

bei weitem nicht so viel Spaß wie damals? Dann versuchen Sie das zu ändern: Kleidung sollte keine Verkleidung sein.

Bei hochoffiziellen Anlässen (Verleihung des Nobelpreises oder wenn Sie der Bundespräsident empfängt) ist sicher die Kleiderordnung für den Herrn recht streng. Doch gibt es auch neben dem Büroalltag viele Anlässe (wie etwa Firmen- oder Weihnachtsfeier etc.), wo Sie sich je nach Mode einfach nur »schick anziehen« sollten. Und dafür dürfen Sie Gott sei Dank auch andere Kleidungsstücke als die üblichen wählen. So ist zum Beispiel ein Spenzer (eine Jacke mit taillenkurzem und körpernahem Schnitt) für den Herrn eine durchaus angemessene Alternative. Aber auch bei den Anzügen gibt es verschiedene Schnitte und Stoffe. Und sollte er farblich auch zurückhaltend sein, so wirkt ein dezenter Ton doch belebend.

Und wenn es um berufliche Anlässe geht, gelten sowieso Kleiderordnungen, die von Branche zu Branche ganz verschieden sind. In der Finanzwelt geht es konservativ zu: Ohne Anzug läuft hier nichts. Wenn Sie jedoch auch im Hochsommer einen schwarzen Anzug tragen (aber keine Krawatte), müssen Sie wohl Grafiker sein.

> Schauen Sie sich in Ihrer Firma um: Wie kleiden sich Ihre Kollegen. Übernehmen Sie, was Ihnen gefällt und was Ihnen steht. Und hin und wieder können Sie etwas Mut beweisen und über das, was Ihre Kollegen tragen, hinausgehen.

Wünscht die Einladung Stresemann, Cut oder ...

Wenn Sie eine Einladung bekommen und nichts mit den Angaben unten links anzufangen wissen, hilft Ihnen die folgende Tabelle:

Diese Angabe	... heißt für den Herrn ...	... heißt für die Dame ...
Anzug	▪ ein dunkler Anzug, helles Hemd mit Krawatte	▪ Kostüm oder Hosenanzug
Stresemann (tagsüber)	▪ ein schwarzes, einreihiges Jackett, eine schwarz-grau gestreifte Hose mit einem weißen Hemd und grauer Weste. Die silbergraue Krawatte wird gehalten von einer Krawattennadel.	▪ Kostüm
Cut oder Cutaway (tagsüber)	▪ ein schwarzes langes Jackett mit runden Rockschößen (sogenannten Schwalbenschwänzen), eine grau-schwarz gestreifte Hose, ein weißes Hemd mit grauer Weste und grauer Krawatte, einen grauen Zylinder im Freien (aber einen schwarzen Zylinder bei (Staats-)Begräbnissen.)	▪ Kostüm

Diese Angabe	... heißt für den Herrn ...	... heißt für die Dame ...
kleiner Gesellschaftsanzug (cravate noire, black tie) abends	▪ Smoking, also weiße oder helle Jacke mit Schalkragen oder Revers aus Seide, eine schwarze Hose mit aufgesetzten Längsstreifen (Seidengalons) und immer Lackschuhe. Zum weißen Hemd trägt er eine Schleife (Fliege) und eventuell Kummerbund.	▪ langes Abendkleid oder Cocktailkleid und kostbarer Schmuck
großer Gesellschaftsanzug (cravate blanche, white tie) abends	▪ Frack, schwarze Hose mit Doppelstreifen (Galons), Hosenträger, offen getragenes Jackett, vorn kurz tailliert, hinten knielang mit Schwalben-schwänzen, Frackhemd, Pikeeweste, weiße Frackschleife (Fliege), Manschettenknöpfe, schwarzer Zylinder.	▪ langes dekolletiertes Abendkleid und Schmuck

Kleidung und Anlass

Wenn auf der Einladung nicht notiert ist, was Sie anziehen sollen, und Sie unsicher sind, dann kann Ihnen diese Liste helfen.

Anlass	Herr	Dame
Lunch, Mittagessen	Straßenanzug	Business-Outfit, z. B. Kleid mit Strümpfen
Vormittags-Empfang	dunkler Anzug	Kostüm, Cocktailkleid oder Kleid mit Strümpfen
Akademische Feier	Stresemann, Cut	Kostüm
Cocktailparty	Straßenanzug, dunkler Anzug	Nachmittagskleid oder Cocktailkleid, Strümpfe
Ball, Bankett, Diner, Dinner	Smoking, Dinnerjacket, Abendanzug	Abendkleid, Strümpfe
Premiere	Smoking	Abendkleid, Strümpfe
Gala-Premieren in Theater oder Oper	Frack	großes Abendkleid, Strümpfe
Beerdigung	dunkler Anzug	dunkles Kostüm mit langen Armen, Strümpfe

Casual Day – der legere Freitag

Kein Jackett, kein Schlips? Der Trend kommt aus den USA und daher, dass viele am Freitag direkt ins Wochenende starten. Er und sie schlüpfen schon morgens in die bequemen Klamotten, in denen Sie am Abend auch an der Bar oder am Pool eine gute Figur machen: Jeans oder Cordhose, Freizeithemd oder Pullover. Firmenleitungen haben die Entwicklung aufgegriffen und darin

Positives gesehen. Denn, wer leger gekleidet ist, geht mit anderen auch leger um.

Der Casual Day wird auch hierzulande in vielen Unternehmen gepflegt. Wenn bei Ihnen der Casual Day üblich ist, achten Sie darauf, dass der recht private Umgang nicht in einen zu laxen umschlägt und die Distanz zwischen Ihnen und Ihren Kollegen zu sehr schmälert. Denn für einen höflichen Umgang sind Respekt und Distanz von großer Bedeutung.

Wenn sich aber ein Kunde angemeldet hat, fällt der legere Freitag flach.

Was wirklich untragbar ist

Es gibt Sachen, die sollten Sie nicht tragen. Sie sind tabu. Zum Beispiel ungeputzte Schuhe und schief getretene Absätze, zu auffällige Kleidung und übertriebener Schmuck: Sie wollen im Beruf doch durch Kompetenz auch in der Sache überzeugen und dieser Eindruck wird leicht durch derartige Äußerlichkeiten untergraben.

Außerdem sollten Rock- und Hosensäume nicht nur wenn Sie auf ein Fest gehen immer sauber umgenäht sein. Und während Laufmaschen die Gesamterscheinung negativ beeinflussen, so lenken zu kurze Röcke (nicht nur bei Verhandlungen oder einem Vertragsabschluss) lediglich ab.

Knöpfen Sie das Jackett offiziell auf?

Ob Sie die Knöpfe an ihrem Jackett oder Sakko offen oder geschlossen tragen, mag letztlich auch von der Raumtemperatur abhängen. Ausschlaggebend ist aber zunächst, ob Sie gerade am Tisch sitzen oder im Raum stehen.

- Falls Sie sitzen, öffnen Sie sämtliche Knöpfe, egal ob Sie einen Ein- oder Zweireiher tragen.
- Stehen Sie hingegen, so schließen Sie mindestens einen Knopf (bei vier Knöpfen untereinander die mittleren beiden).
- Wenn Sie eine Weste unter dem Jackett tragen, können Sie bei einem legeren Anlass das Jackett offen lassen. Die Knöpfe der Weste bleiben aber bis auf den untersten geschlossen.

Da Sie beim Sitzen die Knöpfe Ihres Jacketts geöffnet haben, schließen Sie einen Knopf des Jacketts, wenn Sie sich zur Begrüßung erheben und bevor Sie die Hand reichen. (Die Schnürsenkel Ihrer Schuhe sollten selbstverständlich immer geschlossen sein.)

Business-Kombinationen für den Herrn

Nicht nur die geschmackssichere Wahl eines passenden Hemdes und einer Krawatte komplettiert Ihr jeweiliges Outfit, auch auf die richtigen Schuhe sollten Sie achten:

Hemd und Krawatte

Anlass	Hemd	Krawatte
sehr förmlich	blaues oder weißes Hemd	Großgemustertes erscheint hier konservativ und nicht mehr zeitgemäß
weniger förmlich	weißes Hemd oder Hemden mit zarten Farben	Bei farbigen Hemden sollte in der Krawatte dieser Ton wieder auftauchen
	Hemd mit einfachem Muster, z. B. ein dünnes Karo	Krawatten lassen sich gut kombinieren
leger	Hemden mit kräftigem Muster	zurückhaltende Töne

Hosen und passende Schuhe

Hosenstoffe/-muster	Schuhe
Fischgrät, Flanell, Jeans	Glattleder
Cord, Cheviot, Tweed	Wildleder
Denim, Leinen, Nylon	Sneaker
Schurwolle, Nadelstreifen, Karos	Budapester

Von Krawatten und Fliegen

Die Herkunft der Krawatte ist ihr kaum noch anzumerken: Ihr Vorgänger war das Halstuch. Und ihre Synonyme sind vielfältig: Schlips, Binde, Binder, Plastron oder gar Strick. An ihr lässt sich der Geschmack des Mannes ablesen und an ihr zeigt sich auch seine Individualität. Wobei diese auch darin bestehen kann, dass er sich durch seine Krawatte nicht von den anderen Krawattenträgern abhebt.

- Geizen Sie beim Kauf einer Krawatte nicht. Sie ist aus feiner Seide (niemals aus Leder!) und hat daher ihren Preis.
- Zu wichtigen geschäftlichen Anlässen und beim abendlichen Dinner darf sie nicht fehlen. (Als Startup-Unternehmer tragen Sie jedoch zum T-Shirt keine Krawatte.)
- Nach einem Tag voll repräsentativer Aufgaben muss sie auch einen Tag ruhen.
- Wenn Sie eine Krawatte tragen, dann nicht halbherzig, sondern immer richtig gebunden – unabhängig von hohen Temperaturen oder Stress.

Nehmen Sie sich Eduard VIII. als Vorbild

König Eduard VIII. von England verwendete den *einfachen Windsor-Knoten* und machte ihn berühmt. Ich will Ihnen aus den vielen Möglichkeiten, eine Krawatte zu binden, diese ans Herz legen. Es handelt sich um einen eleganten, gut sitzenden Knoten, der sich daher auch großer Beliebtheit erfreut.

Und so geht's:

1		Hängen Sie sich die Krawatte so um den Hals, dass das breite Ende rechts hängt und etwa viermal so lang ist wie das schmale.
2		Legen Sie das breite Ende über das schmale und führen Sie es unter dem schmalen hindurch.
3		Nehmen Sie das breite Ende nach oben und
4		führen Sie es hinter der Schlinge nach unten. Verzurren Sie es jetzt leicht.
5		Dann führen Sie das breite Ende nach links weg und
6		führen es von unten nach oben durch die Schlinge.
7		Führen Sie dann das breite Ende von oben durch die vorne entstandene Schlaufe und ziehen es ganz nach unten.
8		Schließlich ziehen Sie den fertigen Knoten gut fest.

Wenn Sie den Windsor-Knoten wieder lösen wollen, ziehen Sie einfach das schmale Ende aus dem Knoten heraus. Dann öffnet er sich.

Eine Fliege tragen Sie unbedingt ...

zum Smoking oder Frack. Im Geschäftsleben ist die Fliege nicht (mehr) üblich. Es sei denn, Sie wollen sich selbst vermarkten und sehen darin Ihr Alleinstellungsmerkmal.

Wen können Sie gut riechen?

Der Ausruf »Den kann ich nicht riechen!« ist natürlich keine Klage über eine verschnupfte Nase, sondern die unverhohlene Mitteilung von Antipathie. Doch ist es möglich, diesen Satz auch umzudrehen?

Versuchen Sie es doch einfach und suchen Sie nach Düften, die Ihnen und Ihren Mitmenschen gefallen. Und das gilt ebenso für Frauen wie für Männer.

- Probieren Sie also mehrere Parfüms aus. (Aber nicht mehr als zwei direkt hintereinander. Sonst macht Ihr Geruchssinn nicht mehr mit und verduftet.)
- Wenn Sie sich für ein Parfüm entschieden haben, so legen Sie sich durchaus noch ein weiteres zu (oder auch zwei). So können Sie, je nach Ihrer persönlichen Stimmung, ein entsprechendes Parfüm wählen.
- Verwenden Sie einen Duft diskret, gerade im Arbeitsalltag. Wählen Sie daher besser ein Eau de Toilette, das leichter ist

als ein Parfüm, bzw. Herren belassen es vielleicht auch beim Rasierwasser. Denn die Sinne sollten durch den Wohlgeruch nicht von den sachlichen Fragen abgelenkt, sondern nur unterschwellig angeregt werden.

Wie riecht Sympathie?

Kennen Sie auch dieses Phänomen, wie Gerüche – von Seife oder bestimmten Speisen – Erinnerungen aus der Kindheit wecken können? Versuchen Sie diese Wirkung auch mit Ihrem Parfüm zu erreichen. Tragen Sie es anfangs nur bei angenehmen Anlässen. Nach einiger Zeit werden Sie – auch wenn die Situation nicht sonderlich angenehm sein sollte – den Duft Ihres Parfüms mit den schönen Momenten assoziieren. Und vielleicht ergeht es Ihren Kollegen ebenso.

Kosmetik – zwischen Medizin und Malerei

Puderquaste und Farbtopf mag es noch beim Film und auf der Bühne geben. Aber im geschäftlichen Leben sind sie out. Viele kosmetische Produkte verändern kaum aktiv Ihre Erscheinung. Sie sind immer häufiger Hilfe zur Selbsthilfe, sie unterstützen und fördern die Schönheit, »die von innen kommt«.

Und diese Produkte werden nicht nur für Frauen hergestellt. Die Kosmetikbranche hat den Mann als Zielgruppe entdeckt. Aber das Rouge für die Wangen bleibt – wie Lippenstift, Wimperntusche, Lidschatten, Eyeliner und Nagellack – Frauen vorbehalten.

Verstehen Sie auch Kosmetik als Hilfe zur Selbsthilfe, so lautet der Grundsatz: Zeige mit Kosmetik Dein wahres Gesicht.

- Heben Sie die schönen Eigenschaften Ihres Gesichts, also die, die Ihnen selbst gefallen, mit Makeup hervor.
- Pflegen Sie Ihren Körper mit kosmetischen Produkten, gerade vor und nach beruflich anstrengenden Tagen.

Liften lassen? Schönheit vom Chirurgen

Wichtig ist es, dass Sie zu sich sagen können: So gefalle ich mir. Ein Weg neben vielen anderen, die versprechen dorthin zu führen, ist die Schönheitschirurgie. Sie ist in vielen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens gebräuchlich, beginnt bei der dauerhaften Haarentfernung und führt über die Korrekturen von Nase oder Augenlid, Eingriffe nach Schwangerschaften bis zu plastisch-chirurgischen Operationen nach Unfällen. Aber dieser Weg birgt auch Gefahren, wenn Narben entstehen, Haut verpflanzt wird oder z. B. Implantate (z. B. aus Silikon) eingesetzt werden.

Aber wenn Sie zu sich sagen wollen »So gefalle ich mir«, dann möchte ich ergänzen und auch Mut machen: Verbergen Sie Ihr Alter nicht, sondern zeigen Sie es – und zwar von der besten Seite. Lassen Sie sich vorher beraten über die medizinischen Probleme, sowie Risiken, notwendige postoperative Behandlung, aber auch über die zwischenmenschlichen Aspekte. Verheimlichen Sie eine bevorstehende Operation nicht, sondern sprechen Sie mit den Ihnen nahestehenden Personen, damit Sie Begleitung haben. Und vielleicht sagen diese auch: »Für

mich brauchst Du dich nicht unters Messer (bzw. den Laser) zu legen. Du gefällst mir, wie Du bist!«

Schmuck – zwischen Perle und Piercing

Wie mit Parfüm und Kosmetik sollten Herren deutlich zurückhaltender mit Schmuck umgehen als Frauen. Denn mehr noch als Kleidung ist der Schmuck ein Zeichen der Identität und der Zugehörigkeit zu einem bestimmten sozialen Milieu. Und da die andere Seite der Zugehörigkeit die Distanzierung ist, sollten Sie im geschäftlichen Leben nur wenig Schmuck tragen: Identifizieren Sie sich über geschäftliche Ziele und nicht über Schmuck. Damen und Herren sollten daher auf das Piercing verzichten, so reizvoll es auch sein mag. (Es sei denn, Sie arbeiten als Türsteher einer Techno-Diskothek. Dann ist es Teil der Berufskleidung.)

Wie sich Männer schmücken

Viel sollte es nicht sein, womit sich ein Mann schmückt:

- Ein, höchstens zwei Ringe (dann aber auf beide Hände verteilt),
- eventuell noch Schmuck für das Handgelenk, wie zum Beispiel ein Armband oder auch ein Armreif (in der breiteren Variante).

Viel sollte es nicht sein – wenn da nicht noch andere Accessoires wären, die einem zunächst nicht einfallen: Neben der Krawatte

- das Einstecktuch für das Jackett,
- die Manschettenknöpfe,
- die Armbanduhr, schlicht und seriös.

Ohrringe sollten Männer im geschäftlichen Leben nicht tragen, da sie eher unseriös wirken.

Was Frauen schmückt ...

ist gar nicht alles zu benennen: Unerschöpflich scheint die Vielfalt des Schmucks wie auch der Ideenreichtum der Frauen, sich zu schmücken. Aber für das Geschäftsleben gilt:

> Schmuck soll nicht von den Fragen des geschäftlichen Lebens ablenken.

Vornehm zu Fuß und taktvoll im Taxi

Viele haben es häufig eilig. Doch ist Eile nicht immer das beste Mittel, um ans Ziel zu gelangen. Gerade im Gedränge der Großstädte – und nicht nur zur Rushhour – kann Sie Rücksicht schneller ans Ziel bringen. (Oder Sie stellen fest, dass Ihr Ziel das falsche Ziel war. Schade, wenn Sie sich dann abgekämpft haben, um dorthin zu kommen.)

Wer geht wo?

- Der Herr bzw. der Gastgeber geht traditionell links von der Dame (ebenso geht die Dame links, wenn Sie die Gastgeberin ist).

- Kommen Ihnen Menschen entgegen, so gehen Sie jeweils rechts an ihnen vorbei. (In Ländern mit Linksverkehr gehen Sie entsprechend links an ihnen vorbei).
- Gehen Sie vor, wenn Sie als Gastgeber (bzw. als Gastgeberin) ein Restaurant betreten. (Hier ist die Umgangsform noch aus den Zeiten geprägt, in denen es nur ganz wenige Restaurants gab, aber vor allem Spelunken. Dort aber ging es nicht nur hoch her, sondern auch manchem an den Kragen.) Abstrakt formuliert: Wo Gefahr lauert, da geht der Gastgeber voran. (Bei Hotelhallen lässt der Gastgeber hingegen dem Gast den Vortritt, denn Hotelhallen sind völlig ungefährlich.)
- Wird es eng (im Flur oder auf einer Treppe), so geht in der Regel der Gast vor. Es sei denn, Sie haben als Gastgeber den Eindruck, dass eine unangenehme Begegnung bevorsteht. Dann teilen Sie dem Gast mit, dass Sie ausnahmsweise gedenken vorzugehen: »Entschuldigen Sie bitte, dürfte ich vorangehen?«
- Sind Sie der Gast und wollen lieber nicht vorangehen, so bitten Sie den Gastgeber, das zu tun.

Haben Sie einen sitzen?

Es ist voll in der Straßenbahn und Sie wollen höflich sein. Schließlich ist der Herr, der neben Ihnen steht, sicher über 70: »Wollen Sie sich setzen?«, fragen Sie. Und weil der Herr offensichtlich auch schon nicht mehr so gut hört, wiederholen Sie noch einmal – diesmal etwas lauter: »Wollen-Sie-sich-setzen?«

Sie mögen es zwar in Ihrer Jugend so beigebracht bekommen haben, aber tun Sie das nie. Der andere wird in Ihrer höflich ge-

meinten Frage nur die Aussage »Sie gehören zum alten Eisen« hören. Stehen Sie lieber gleich auf und sagen Sie »Bitte« oder deuten Sie eventuell mit einer freundlichen Geste auf den freien Platz. Reagiert Ihr Mitmensch nicht, können Sie sich wieder setzen. Werden Sie hingegen *gebeten*, ob Sie Ihren Platz frei machen könnten, dann tun Sie es, auch wenn es ein 15-jähriger Spund ist – er wird schon seinen Grund haben.

Wie gehen Sie durch Türen?

In der Regel lassen Sie beim Betreten eines geschlossenen Raums Ihrem Gast den Vortritt. Diese Regel gilt nicht nur in Gebäuden, sondern auch, wenn Sie z. B. in einen Zug einsteigen.

Aber wie jede Regel, so hat auch diese ihre Ausnahme: Führen Sie Ihren Gast in ein Restaurant oder eine Bar, so handelt es sich dabei zwar um geschlossene Räume, dennoch gehen Sie als Gastgeber voran. Denn wer das Restaurant (oder die Bar) als Erster betritt, ist derjenige, der zahlt. (Aber keine Ausnahme ohne Ausnahme: In die Hotelhalle geht zuerst der Gast – auch wenn Sie nachher bezahlen.)

Wie geht's weiter im Restaurant?

Der Gastgeber betritt zuerst das Restaurant. Falls es jedoch einen Vorraum gibt, so hält er lediglich die Tür auf und lässt seine Gäste zuerst eintreten. Dort warten die Gäste, damit der Gastgeber an ihnen vorbeigehen und das Restaurant zuerst betreten kann.

Innerhalb des Restaurants geht der Oberkellner vorneweg, gefolgt von der Dame und am Ende geht der Herr. Führt kein Oberkellner zu Tisch, dann geht der Herr vor, die Dame folgt.

Besuchen zwei oder mehrere Gleichberechtigte ein Restaurant, übernimmt eine der Personen die Rolle des Gastgebers. Das gilt für die Reihenfolge, in der Sie zum Tisch gehen, wie auch für Bestellung und Bezahlung.

> Sind Sie der Gastgeber? Dann stellen Sie sich links neben Ihren Gast und warten. Geschultes Servicepersonal wird Sie dann als Gastgeber identifizieren.

Bei Fahrstühlen ist alles anders

Wie bei geschlossenen Räumen betritt der Gast zuerst die Aufzugskabine. Allerdings verlässt der Gastgeber die Aufzugskabine auch zuerst – er müsste, um dem Gast den Vortritt zu lassen, den Gast erst dazu bringen, sich an ihm vorbeizuquetschen. Das muss nicht sein.

Beim Betreten des Aufzugs grüßen Sie die Menschen, die sich bereits im Lift befinden. Und auch beim Verlassen des Aufzugs ist ein kurzer Gruß nicht verkehrt.

Ansonsten gilt für Aufzüge:

- Rauchen ist tabu!
- Sonnenbrille abnehmen!
- Handy stecken lassen!

- Beim Aussteigen verabschieden!
- Kein Picknick im Aufzug!

Machen Sie in Taxen keine Faxen

Wenn Sie zu zweit unterwegs sind, öffnen Sie als Gastgeber dem Gast (und der Herr der Dame) die Tür hinten rechts, lassen den Gast einsteigen – und schließen dann die Tür. Oder? In den meisten Fällen wird es so sein, wenn nicht der Gast (oder die Dame) mühselig auf der Rückbank nach links rutscht. Falls er (oder sie) das aber tut, steigen Sie nach ihm (bzw. ihr) ein. Ansonsten gehen Sie um den Wagen herum und steigen hinter dem Fahrer ein. Beim Aussteigen läuft fast alles wie im Film – nur rückwärts.

> Der Platz hinten links ist besser für den Gastgeber (bzw. den Herrn), da er von dort dem Fahrer leichter Anweisungen geben und auch optimal bezahlen kann.

Achten Sie nicht nur, wenn Sie der Fahrer sind, darauf, dass der Gast (bzw. die Dame) beim Aussteigen festen und vor allem trockenen Boden unter den Füßen hat und genug Platz zum Ein- bzw. Aussteigen.

Der Pkw eines anderen ist für den Beifahrer fremdes Terrain. In diesem verhalten Sie sich so zurückhaltend, wie Sie sich als Gast verhalten sollten. Deshalb ziemt es sich nicht

- zu essen und zu trinken,
- Abfälle zu deponieren oder Kaugummipapiere zu entsorgen,

- sich zu kämmen oder zu schminken,
- zu rauchen.

Und das zuletzt Genannte gilt auch, wenn der Fahrer zwar selbst Raucher ist, – aber seinen Wagen zur rauchfreien Zone erklärt hat.

Sollten Sie sich ein Auto leihen, gelten die gleichen Regeln. Außerdem: Geben Sie es mindestens so sauber und intakt zurück, wie Sie es erhalten haben, und zwar aufgetankt.

Machen Sie sich rechtzeitig auf den Weg

Pünktlichkeit ist die Höflichkeit der Könige, heißt es. Machen Sie sich diese Höflichkeit zur Zier, dann werden Sie als zuverlässiger Mensch eingeschätzt.

- Es ist einfach unhöflich, jemanden warten zu lassen. Erscheinen Sie also immer pünktlich zur verabredeten Zeit.
- Das akademische Viertel muss niemand mehr einhalten. Allerhöchstens fünf bis zehn Minuten Verspätung können entschuldigt werden.
- Vor dem angegebenen Zeitpunkt zu erscheinen, geziemt sich (selbst im privaten Leben) nicht. Vertreten Sie sich lieber noch etwas die Füße.

Überlegen Sie, wenn Sie einen geschäftlichen Termin haben oder einer Einladung folgen, wie lange Sie unterwegs sein werden und bereiten Sie sich – etwa mit einem Strecken- und Fahrplan – auf die Anreise entsprechend vor. Bei einem Vorstel-

lungsgespräch, aber auch bei anderen wichtigen Geschäftsterminen sollten Sie vermeiden, abgehetzt anzukommen – das macht keinen professionellen Eindruck. Vermeiden Sie, dass Sie (zur U-Bahn, zum Flieger) rennen müssen und so ins Schwitzen kommen. Geben Sie sich gerade vor nervenaufreibenden Terminen vorher noch etwas Zeit, Ihre Gedanken zu sammeln (so könnten Sie etwa fünf Minuten vor dem Termin noch einmal – gemächlich – um den Block schlendern).

> Planen Sie nicht auf den letzten Drücker und planen Sie auch Alternativen für die Anreise ein.

Was tun, wenn Sie sich verspäten?

Es geht keinen Meter vorwärts. Und das seit bald einer halben Stunde. Sie wollten jetzt eigentlich in einer Parklücke stehen und nicht im Stau. Was macht das für einen Eindruck, wenn Sie zum Verkaufsgespräch zu spät kommen. Sie hören schon den Satz: »Können Sie denn auch pünktlich liefern?« Was tun Sie?

Wenn Sie absehen können, dass Sie zu spät kommen: Rufen Sie bei Ihren Geschäftspartnern an und teilen Sie es mit. Niemand wird Ihnen verübeln, wenn Sie in einem nicht vorhersehbaren Stau feststecken oder Ihr Zug große Verspätung hat. Wenn Sie dann ankommen, entschuldigen Sie sich für die Verspätung, aber machen Sie es kurz.

In einigen afrikanischen und südamerikanischen Ländern ist es übrigens nicht nur üblich, sondern auch richtig erst eine volle Stunde oder noch später nach dem verabredeten Zeitpunkt zu

erscheinen. Erkundigen Sie sich also bei Auslandsaufenthalten nach den jeweiligen Gepflogenheiten (privat wie geschäftlich)!

Zufrieden aufbrechen

Wenn Sie selbst der Gastgeber sind und nach auswärts eingeladen haben, dann bedenken Sie die folgenden Punkte, bevor Sie sich auf den Weg machen:

- Fragen Sie Ihre Gäste, ob alle schon wissen, wie Sie nach Hause (oder ins Hotel) kommen.
- Falls ein Taxi benötigt wird, bitten Sie das Servicepersonal eines zu bestellen. (Sie können am Tisch warten bis Ihnen der Ober mitteilt, dass das Taxi jetzt bereitsteht.)
- Oder Sie bieten an, Ihre Gäste nach Hause zu fahren.
- Drängen Sie aber nicht andere Gäste dazu, die nicht motorisierten Gäste zu kutschieren. Sie haben sie ja schließlich nicht eingeladen, um Ihre Gäste zu Fahrern zu machen.

Nachdem diese Fragen geklärt sind, erheben Sie sich und helfen Sie Ihrem Tischpartner beim Aufstehen. Auch die anderen Gäste erheben sich und sind ihren Tischpartnern behilflich.

Der Gastgeber geht zum Ausgang vor, hält die Tür zum Foyer auf und nimmt den Mantel seiner Tischdame und seinen eigenen in Empfang.

Schließlich verabschieden sich alle voneinander und der Gastgeber bedankt sich nochmals bei seinen Gästen für ihr Kommen.

Auf Einladungen und als Gastgeber glänzen

Wer Freude genießen will, muss sie teilen. Das Glück wurde als Zwilling geboren.

Lord Byron

Eine Feier, egal ob im beruflichen oder privaten Umfeld, sorgt schon im Vorfeld für eine gewisse Anspannung und Nervosität. Bei aller Euphorie sollten Sie aber mit kühlem Verstand planen und Fehler vermeiden – als Veranstalter wie auch als Gast.

In diesem Kapitel erfahren Sie

- wie Sie Einladungen korrekt gestalten,
- wie Sie den geeigneten Veranstaltungsort auswählen,
- welche Regeln für die Sitzordnung gelten,
- welche Getränke Sie servieren können und
- wie Sie den Tisch decken.

Wie laden Sie stilvoll und ansprechend ein?

Eine Einladung ist nicht nur einfach eine Einladung. Es bieten sich verschiedene Formen, je nach Anlass und den Personen, die Sie einladen wollen, an. Aber klar ist, dass jede Einladung diese Daten enthält:

- Datum
- Uhrzeit
- Ort
- Anlass

Die Einladung zu einer großen Feier sollten Sie mindestens einen Monat zuvor absenden. Die Einladung zu einem kleinen Treffen im privaten Rahmen kann auch deutlich kurzfristiger ergehen.

Bevor Sie einladen, überlegen Sie, welche Form Sie für die Einladung wählen: schriftlich oder mündlich. Machen Sie es abhängig von den Personen, die Sie einladen, vom Anlass und der Atmosphäre des Ortes.

Die stilvolle schriftliche Einladung

Für eine offizielle Feier ist eine schriftliche Einladung ein Muss. Es kann sich dabei um einen Brief oder auch eine Karte handeln. Wie der Brief steckt übrigens auch die Karte in einem Umschlag.

Von Hand geschrieben ...

Die handschriftliche Einladung steht immer noch an erster Stelle, wenn das auch mehr Aufwand bedeutet. Machen Sie sich aber nur diese Mühe, wenn Sie über eine gepflegte und leserliche Handschrift verfügen. Schreibfehler sollten Sie tunlichst vermeiden – denn eine nachträgliche Korrektur ist nicht zulässig.

... oder am Computer erstellt

Sie können die Einladung auch am Computer anfertigen – beachten Sie dann aber, dass Sie sich nicht im Dickicht der Typografien, Schriftgrößen und Symbolgalerien Ihrer Software verlieren. Eine »gewichtige« Einladung (Geschäftseinweihung oder Hochzeit) geben Sie besser bei einer Druckerei oder einem Grafiker in Auftrag. Ihre Unterschrift setzen Sie aber handschriftlich unter die Einladung. Verwenden Sie dazu einen Füllfederhalter!

In klarer Sprache

Verfassen Sie die Einladung in einer feierlichen und zugleich einfachen Sprache, sodass der Eingeladene alle wichtigen Informationen schnell entnehmen kann. Neben den oben genannten sind dies der Gastgeber und eventuell ein Hinweis auf die Kleidung (siehe Übersicht im Abschnitt »Gut gekleidet zu jedem Anlass«).

Ist die schriftliche Einladung bei einer hoch offiziellen Feier, wie etwa beim Abschied eines Geschäftsführers, selbstverständlich,

so gibt sie dem zwanglosen Geburtstagsumtrunk im Büro, der abendlichen Einladung zum Aperitif oder einem behaglichen Barbecue eine höhere Bedeutung.

> Bei einer großen Betriebsfeier ergänzen Plakate, die auf die Feier hinweisen, sinnvoll das Einladungsschreiben.

Einladungen per E-Mail sind zwar verbreitet, wirken aber doch recht zwanglos. Hier sollten Sie abhängig vom Kreis der Eingeladenen gut überlegen, ob diese Einladung auch »ankommt« – in jedem Sinne des Wortes. Und vergessen Sie nicht die wichtigen Informationen und die Bitte um eine Rückmeldung.

BEISPIEL: EINLADUNG ZUM AUSSTAND

Lieber Herr R!

Der Schreibtisch ist ausgeräumt, die Schlüssel sind zurückgegeben (und die privaten E-Mails gelöscht).

Es war eine lange Zeit und es war eine schöne Zeit. Und auf das, was Sie und ich zusammen geschafft haben und auch auf das, was in den nächsten Jahren geschehen wird, möchte ich mit Ihnen anstoßen.

Und zwar da, wo wir schon häufig gefeiert haben, nämlich bei Enzo. Kommen Sie am Freitag, den 20. 9., um 19.00 Uhr in die Fasaneriestraße 22. Und kommen Sie fröhlich und leicht gekleidet. Es gibt Bier und Weißwein zu trinken, Pizza zu essen und später auch Musik zum Tanzen.

Ich freue mich auf Sie und Ihre Begleitung!

Ihre Maria G.

U. A. w. g.

Der Koffer ist bald gepackt, der Flug gebucht und die Sonne wird scheinen (zumindest im Süden).

Mündlich ansprechend einladen

Wenn Sie mündlich einladen, so können Sie dies von Angesicht zu Angesicht tun (im Büro oder Sie gehen persönlich bei den Betreffenden vorbei) oder telefonisch. Falls Sie bei einer telefonischen Einladung niemanden erreichen, sprechen Sie Ihre Einladung auf den Anrufbeantworter oder die Mailbox. Aber rufen Sie diese Person auf jeden Fall noch einmal an.

> Laden Sie aber nur dann mündlich ein, wenn die Eingeladenen den Ort der Veranstaltung schon kennen und daher keine Sorge besteht, dass sie die Adresse vergessen könnten.

Einladungen beantworten

Es sieht keinesfalls schön aus, ist aber auf fast jeder schriftlichen Einladung zu finden: »U. A. w. g.« – Um Antwort wird gebeten. Häufig nennen die Einladenden einen Termin, bis zu dem Sie Ihre Zu- oder Absage mitgeteilt haben sollten. Verpassen Sie diesen Termin auf keinen Fall. Aber besser noch: Antworten Sie umgehend – auch wenn auf der Einladung kein Termin genannt ist.

Bei einer schriftlichen Einladung antworten Sie auch schriftlich. Aber nicht in Form einer Short Message per Handy. Bedanken Sie sich für die Einladung und teilen Sie mit, dass Sie sich und Ihre Begleitung (falls Sie nicht alleine gehen) auf das Fest sehr freuen.

Bei einer mündlichen Einladung teilen Sie direkt mit, ob Sie die Einladung annehmen oder ablehnen – spätestens jedoch am Tag darauf.

Legen Sie eine Gästeliste an

Größere Feiern bestehen meist aus mehreren Abschnitten, zu denen Sie unterschiedlich einladen. Das gilt ebenso für eine Hochzeit wie für eine Produktpräsentation: Legen Sie sich eine Gästeliste mit verschiedenen Feldern an, um zu notieren, wen Sie zu welchem Teil der Feier einladen.

	Sektempfang	Präsentation	Abendessen
Prokuktmanager		X	
Geschäftsführer	X	X	X
Kunde X	X	X	X
Journalist Y	X	X	
Mitbewerber Z		X	
...			

»Du wolltest doch Frau Schnell-Pickert einladen«

Es ist schon sehr, sehr unangenehm. Sie haben vergessen die Witwe Ihres ehemaligen Chefs einzuladen, die doch auch sonst immer bei den Betriebsfeiern eingeladen war. Und sie weiß natürlich von der Feier – und daher auch, dass sie bisher zu der Feier keine Einladung erhalten hat und es nun zu spät ist. Sie wird sich sicher ihre Gedanken machen. Sehr unangenehm. Was tun Sie?

Nehmen Sie nicht an, dass Ihnen verziehen wird. Aber bitten Sie um Entschuldigung und fragen Sie: »Nehmen Sie eine verspätet überreichte Einladung noch an?« Wenn Sie es nicht tut, tut sie es ganz zu Recht. Vergessen Sie aber bloß nicht, sie im nächsten Jahr einzuladen, und zwar besonders herzlich!

Wählen Sie den passenden Ort für Ihre Feier

Der Ort, an den Sie Ihre Gäste einladen, will wohl gewählt sein. Vier Möglichkeiten bieten sich für eine Feier an:

- in der Firma,
- zu Hause,
- in einem Restaurant oder Festsaal oder
- in einer besonderen Location (mit Partyservice).

Entscheidende Kriterien und praktische Fragen

Gehen Sie die unten aufgeführten Fragen durch. Dort sind praktische Fragen aufgelistet, die es bei der Wahl des Ortes zu bedenken gilt. Aber vor allem sollten Sie daran denken,

- dass sich Ihre Gäste dort wohl fühlen und
- dass die Atmosphäre dem Anlass gerecht wird.

Ein klares Ausschlusskriterium ist die Anzahl der Personen, die Sie einladen. Bietet der Ort genügend Raum? Der Raum sollte weder zu klein sein noch zu groß. In einem zu großen Raum verlieren sich die Gäste leicht und sie kommen nur schwer miteinander ins Gespräch, wenn sich viele noch nicht kennen.

Checkliste: Wo ist am besten Feiern?

	Firma	zu Hause	Restaurant	Location
Gibt es einen festlichen/ angemessenen Raum				
Stühle und Tische ausreichend vorhanden?				
Geschirr und Besteck ausreichend vorhanden?				
Auch Besteck für besondere Speisen?				
Wird der Raum dekoriert?				
Ist Platz für eine Bühne/ Rednerpult/Vorstellung?				
Ist Platz für ein Buffet?				
Sind genügend Getränke vorhanden?				
Gibt es eine Garderobe?				
Ist der Ort gut erreichbar?				
Fahren U-Bahn/Tram/Bus auch noch nach der Feier?				
Gibt es Übernachtungsmöglichkeiten?				
Habe ich als Gastgeber Zeit für die Gäste?				
Wer übernimmt den Service?				
Wer macht die Vorbereitungen?				
Wer räumt anschließend auf?				
Wie hoch sind die Kosten?				
Ist ein Partyservice sinnvoll?				

Feiern in einer extravaganten Location

Eine solche Location kann der Geheimtipp sein, wie z. B. die Bar im Hinterhof, die Sie für einen Abend mieten, ein stillgelegter U-Bahnhof oder ein ehemaliges Fabrikgebäude … Ihrer Entdeckerfreude sind keine Grenzen gesetzt.

Eine solche Feier ist nicht nur eine Feier, sondern zugleich ein Marketing-Event. Sie präsentieren Ihre Firma in einem besonderen Licht, und zwar nicht nur Ihren besten Kunden, sondern auch Ihren Mitarbeitern.

Das bedeutet aber auch einen großen organisatorischen und logistischen Aufwand. In den größeren Städten finden Sie Agenturen, die solche Events ausrichten, und Party- oder Cateringservices, die Ihnen nach Ihren Wünschen Speisen und Getränke sowie benötigtes Geschirr zu dem von Ihnen gewünschten Zeitpunkt an (fast) jeden Ort liefern. (Suchen Sie einfach im Internet unter »Partyservice«, »Event« oder »Location«.)

Zahlen auch die Gäste?

Wenn Sie zu Hause feiern, werden Sie das Problem nicht haben: Es gibt zu essen und zu trinken, was Sie für den Abend eingekauft haben. Was aber machen Sie in einem Restaurant, das neben dem Merlot, den Sie für das Menü ausgewählt haben, auch einen Château Montrose von 1986 anbietet? Und wenn ein guter Freund – in geistreicher Stimmung – den Ober bittet, eine der verbliebenen Flaschen zu kredenzen?

Der unangenehmen Situation, später eine Rechnung präsentiert zu bekommen, die Ihnen die Knie weichen werden lässt, sollten Sie vorbeugen.

- Notieren Sie in der Einladung, zu welchen Speisen und Getränken Sie Ihre Gäste einladen.
- Führen Sie auf der Menükarte neben den Speisen auch die Getränke auf, die serviert werden.

Vor allem sollten Sie aber das Personal und die Serviceleitung informieren, was Sie später zu bezahlen gedenken, damit das Personal den Gast schon bei der Bestellung darauf hinweisen kann, für welches Getränk oder welche Speise er selbst aufkommen sollte. Hier drei Varianten, wie Sie die Frage klar regeln können:

- Zeitlich: Um 24.00 Uhr soll die Feier beendet sein und bis dahin geht alles auf Ihre Rechnung. Die Gäste, die noch länger verweilen wollen, tragen die weiteren Kosten selbst.
- Räumlich: Sie bezahlen die Speisen und Getränke, die im Festraum gereicht werden.
- Nach der Art des Verzehrs: Sie bezahlen die Speisen. Die Getränke – außer alkoholfreie Getränke, Bier und offene Weine – zahlen Ihre Gäste selbst.

> Haben Sie als Gast Zweifel, gehen Sie davon aus, dass Sie selbst zahlen.

Tabakwaren

Als Gast sollten Sie Zigarren, Zigarillos und Zigaretten selbst bezahlen. Es sei denn, der Gastgeber weist ausdrücklich darauf hin, dass auch dieser Genuss auf seine Rechnung geht. Werden zum Kaffee Tabakwaren angeboten, können Sie davon ausgehen, dass Ihr Gastgeber zahlt.

Uneingeladene hinauskomplimentieren

Sie haben sich schon die ganze Zeit gewundert, wer wohl dieser Mann mit den kurzen Haaren ist, der sich sicher zum dritten Mal am Buffet bedient. (Hätte ja der Ehemann von Frau G. sein können, die noch erwartet wird.) Aber auch Ihr Teilhaber kann ihn nicht zuordnen. Ist der Kurzhaarschnitt vielleicht gar nicht eingeladen? Was sollen Sie tun?

Bevor Sie versehentlich einen Ihnen unbekannten, aber geladenen Gast hinauskomplimentieren, gehen Sie auf ihn zu. Fragen Sie nicht lange herum, ob ihn jemand kennt – fragen Sie ihn, ob Sie ihn nicht kennen müssten. Und nicht jeder Uneingeladene muss entfernt werden. Vielleicht ist er es ja, der sich später zur Stimmungskanone entwickelt.

Wer soll wo an der Tafel sitzen?

Sobald Sie von den Eingeladenen eine Antwort erhalten haben und wissen, wer kommen wird, beginnen Sie die Sitzordnung festzulegen.

Bei einer kleineren Feier von bis zu zehn Personen bitten Sie Ihre Gäste direkt am Tisch die ihnen zugedachten Plätze einzu-

nehmen. Bei einer größeren Gesellschaft sollten Sie Tischkärtchen schreiben und eventuell einen Tisch- und Tafelplan anfertigen (lassen) mit den Namen Ihrer Gäste. Den Plan stellen Sie vor dem Eingang zu dem Raum auf, in dem Sie speisen werden.

> Beschriften Sie Tischkärtchen auf beiden Seiten. So können sich Ihre Gäste auch bei einer kleinen Feier vergewissern, mit wem sie am Tisch sitzen und ihre Tischnachbarn mit Namen ansprechen, falls sie einander nicht vorgestellt wurden.

Regeln für die Sitzordnung

- Den Ehrengästen weisen Sie die Ehrenplätze zu. Das sind bei einer u-förmigen Tafel die Plätze in der unteren Mitte. Bei einer langen Tafel die Plätze rechts und links in der Mitte. Bei mehreren runden Tischen die Plätze am zentralen Tisch, von denen Ihre Ehrengäste den besten Blick haben.
- Damen und Herren platzieren Sie abwechselnd (wenn möglich) in »bunter Reihe«. Bedenken Sie dabei, ob Sie Lebenspartner getrennt oder zusammen platzieren wollen.
- Bei größerer Gästezahl und bei mehreren runden Tischen werden hochrangige Firmenmitarbeiter an verschiedene Tische gesetzt. Damit bekunden Sie den anderen Gästen Ihre Wertschätzung.
- Achten Sie darauf, dass Sie als Gastgeber so sitzen, dass Sie sowohl den ganzen Raum übersehen und den Eingang im Blick haben, aber auch schnell den Raum verlassen können.

Wenn Sie diese Regeln berücksichtigt haben, gehen Sie Ihren Plan nochmals durch und setzen die Personen nebeneinander, von denen Sie denken,

- dass sie einander gut unterhalten werden,
- ähnliche Interessen haben und
- sich sprachlich verständigen können.

Paarweise oder getrennt bei großen Feiern?

Falls Sie zu zweit eine Feier ausrichten, sollten Sie sich nicht nebeneinander setzen, sondern getrennt, um sich ganz Ihren Gästen, die Sie eingeladen haben, widmen zu können. Es sei denn, Sie feiern Ihre Hochzeit.

Bei mittleren bis kleineren Veranstaltungen kann es der Atmosphäre eine besondere Note geben, wenn Sie Paare nicht nebeneinander setzen. Aber ältere Gäste sollten Sie – auch bei kleineren Veranstaltungen – paarweise platzieren.

Was tut die Tischdame, was der Tischherr?

Die Dame rechts neben dem Herrn ist eine besondere Dame für ihn: Sie ist seine Tischdame – und er ist ihr Tischherr. Als Tischherr gehört Ihrer Tischdame Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit. Sie sind Ihr beim Hinsetzen und beim Aufstehen behilflich, achten darauf, dass die Gläser gefüllt sind und auch der Teller. Sie übernehmen gewissermaßen die Gastgeberrolle nur für sie. Und wird nach Tisch zum Tanz aufgespielt – dann sollten Sie sich nicht lumpen lassen.

Für die Tischdame ist das nicht anders: Sie bildet die passive Seite und empfängt die Aufmerksamkeit ihres Tischherrn und kann sie (hoffentlich) auch genießen. Kann sie das jedoch nicht, so sollte sie es erdulden. Ist aber die Geduld aufgebraucht, dann wird es ihr niemand verübeln, wenn Sie den aktiven Part übernimmt, die Themen bestimmt und auch beim Tanz führt. Ein miserabler Tischherr sollte zumindest damit umgehen können.

Strategisch gute Sitzpositionen bei Verhandlungen

Bei Verhandlungen – wenn Sie die Möglichkeit haben, Ihren Platz selbst zu wählen – wählen Sie einen strategisch günstigen Platz:

- Sie sollten möglichst alle Beteiligten im Blick haben.
- Setzen Sie sich mit dem Rücken zum Tageslicht, damit Sie nicht geblendet werden und
- Sie die Mimik Ihres Gesprächspartners besser beobachten können.

Wohin mit Schirm, Schal und Melone?

Hängen Sie Ihren Mantel besser nicht über die Stuhllehne. Es bietet sich zwar hin und wieder an, wirkt aber doch sehr familiär. Fragen Sie, wenn Ihnen nicht aus dem Mantel geholfen wurde, selbst nach der Garderobe. Und ein Geschenk legen Sie nicht auf den erstbesten Tisch. Fragen Sie auf jeden Fall nach einem Geschenketisch, falls Ihnen niemand weiterhilft.

Wer hilft wem aus dem Mantel?

Hier sind die Umgangsformen heute deutlich von der Emanzipation der Frauen geprägt: Jeder kann jedem aus dem Mantel helfen. Nicht nur der Herr der Dame, sondern auch die Dame dem Herrn.

Aber als Gastgeber steht es zunächst Ihnen zu, Ihren Gästen bei der Ankunft und dem Ablegen der Garderobe behilflich zu sein.

Wenn Sie viele Gäste erwarten, sollten Sie aber davon Abstand nehmen, jedem Gast selbst aus dem Mantel zu helfen. Bitten Sie jemanden, Ihren Gästen behilflich zu sein. So sind Sie frei und können sich Ihren anderen gastgeberischen Pflichten widmen.

Ältere Damen tragen hin und wieder Handschuhe, die sie nicht ablegen werden. Dazu die Bemerkung: Ältere Damen trugen in früheren Zeiten Handschuhe, damit man die vom Alter ge-

zeichneten Hände nicht sehen konnte. In »edlen« Kreisen taten dies auch die Herren. Alle anderen Handschuhe, Wetter- oder Winterhandschuhe, werden mit der Garderobe abgegeben.

Findet die Einladung in einem Restaurant mit eingerichteter Garderobe statt, geben die Gäste dort ihre Garderobe selbst ab, bevor sie zu den Gastgebern gehen.

Wenn Sie die Garderobe abgelegt haben, ist es ein guter Zeitpunkt, die Toilette aufzusuchen und sich etwas frisch zu machen.

Es ist heiß – ausziehen oder nicht?

Und jetzt auch noch Damenwahl! Es ist ja nicht so, dass Sie ein Tanzmuffel sind, aber es ist einfach zu heiß und in Strömen läuft schon der … – können Sie es wagen? Dürfen Sie Ihr Jackett ablegen?

Die Antwort ist: Nein! Es ist nur dann gestattet, das Jackett abzulegen, wenn der Gastgeber schon zu Beginn einer Feier die Gäste aufgrund der tropischen Temperaturen hemdsärmelig empfangen hat (bzw. der Abteilungsleiter zu Beginn eines Meetings die Teilnehmer). Ansonsten heißt es, durchhalten oder frische Luft schnappen. Denn das Jackett gehört nicht wie der Mantel zur Wetterschutz-Garderobe. Daher wird es auch nicht abgelegt.

Wann überreichen Sie Ihr Geschenk?

Sie überreichen dem Gastgeber Ihr Geschenk nach der Begrüßung. Aber erwarten Sie nicht – außer bei einer Feier im kleinen Kreis –, dass Ihr Gastgeber das Geschenk auch gleich auspackt.

Jetzt ist es seine Aufgabe, für seine Gäste da zu sein. Daher sollten Sie, wenn Sie zu einer großen Feier eingeladen sind, Ihrem Geschenk eine Karte mit Grüßen und Ihrem Namen beigelegt haben.

Als Gastgeber nehmen Sie das Geschenk entgegen, bedanken sich und legen es dann auf den Geschenketisch bzw. reichen es weiter, damit es dorthin gelegt wird.

> Einen Geschenketisch sollten Sie schon vorbereitet haben. Wählen Sie keinen zu großen Tisch, Sie könnten Ihre Gäste beschämen, wenn er nicht voll wird. Sorgen Sie lieber dafür, dass ein zweiter schnell hinzugestellt werden kann, bevor sich der erste unter der Last biegt.

Lassen Sie Blumen sprechen

Eine Flasche Wein für den Herrn, Blumen für die Dame? Das ist passé! Sie können heute auch dem Herrn Blumen schenken. Es muss ja keine einzelne rote Rose sein. Wichtig ist aber, dass Sie den Blumenstrauß auspacken, bevor Sie ihn überreichen.

Als Gastgeber stellen Sie mit Wasser gefüllte Gefäße bereit, damit Sie Blumen gleich ins Wasser stellen können und nicht erst nach einer Vase suchen müssen.

Von Sherrygläsern und Sektkübeln

Wenn wir hier von Höflichkeit sprechen, meinen wir meist: Wie gehen Menschen miteinander um, ganz direkt. Hier kommt die andere Seite, die indirekte oder organisatorische Seite zum Tragen: Wie können wir alles derart vorbereiten, dass sich unsere Gäste wohl fühlen?

Für eine Feier ist es – gewissermaßen unter dramaturgischen Gesichtspunkten – angemessen, zwei Räume zu haben,

- einen für die Ankunft und
- einen für die eigentliche Feier.

Im ersten Raum werden Sie Ihre Gäste empfangen, einen Aperitif reichen und etwas zum Knabbern. Im zweiten Raum gilt es, den Tisch zu decken und zu schmücken und eventuell weitere Gerätschaften bereit zu halten.

Wo Sie Ihre Gäste empfangen

Nehmen wir an, Sie möchten in Ihren Räumen ein Aperitifbuffet aufbauen (lassen). Dazu brauchen Sie

- einen Tisch,
- ein Tischtuch für den Tisch,
- Tischdekoration wie zum Beispiel Blumen, Blütenblätter (im Herbst buntes Laub) oder andere zum Anlass (oder dem Motto) passende Dinge,

- einige andere kleine Tische, auf die Ihre Gäste die Gläser zwischendurch abstellen können (Gläser, die auf dem Buffet stehen, werden abgeräumt),
- Kerzen und
- Musik.

Sie können den Tisch auch mit einem Tafeltuch bespannen und ein weiteres Tuch mit Nadeln so befestigen, dass es kunstvolle Falten wirft. Das wird »Skirting« genannt. Achten Sie dann besonders auf die Seite des Tisches, die den eintretenden Gästen zugewandt ist.

Welche Getränke sollten auf ein Aperitifbuffet?

Es ist nie schlecht, eine Auswahl an Getränken anbieten zu können. Sie können aber auch schlicht und elegant nur Kir zum Aperitif servieren (bzw. bereitstellen) – also kühlen Weißwein und schwarzen Johannisbeerlikör. Fragt ein Gast nach Wasser oder Bier (eventuell auch nach alkoholfreiem), sollten Sie dieses zur Hand haben.

Ansonsten gehört z. B. auf das Buffet:

- ein trockener Sherry,
- Champagner oder Sekt,
- Saft, am besten frisch gepresst in einer Karaffe bereitgestellt,
- Bitter, wie z. B. Campari (dann brauchen Sie auch Wasser oder O-Saft und auf jeden Fall Eis),
- eventuell Cocktails.

Welche Gläser nehmen Sie dazu?

Je nachdem, was Sie zum Aperitif anbieten, stellen Sie die zu den Getränken passenden Gläser bereit:

- Sherrygläser
- Sektgläser oder Sektkelche
- Champagnerschalen
- Longdrinkgläser

Gibt es zum Aperitif was zum Knabbern?

Es ist nicht selbstverständlich, etwas zum Knabbern zu reichen – aber angenehm ist es doch. Und auch der, der vom Aperitif nicht lassen kann, wird froh sein, den Alkohol z. B. mit salzigem Gebäck etwas kompensieren zu können. Stellen Sie Schälchen mit Erdnüssen auf oder in Würfel geschnittenen Feta und Oliven auf kleinen Tellern. (Die Oliven sollten ohne Kern sein – sonst haben Ihre Gäste das übliche Entsorgungsproblem.) Und stellen Sie noch Zahnstocher dazu, um die Oliven zu nehmen, und Salzgebäck in allen Formen, mit und ohne Kräuter.

Sektkübel, Eiszangen und anderes Gerät

Der Gerätschaften sind viele, die aus dem einfachen Getränk vor dem Essen ein erhebendes Zeremoniell machen. Hier die wichtigsten, die in keinem Fall auf dem Aperitifbuffet fehlen sollten:

- ein Weinkühler (für den Weißwein) und eventuell auch ein Sektkühler. Die Kühler werden mit einer Handserviette drapiert und können auf einem Mittelteller positioniert werden.

- eine Eiszange,
- ein Eiswürfelbehälter (der natürlich gefüllt sein sollte),
- kleine Tabletts,
- Schalen für die Knabbereien,
- kleine (Papier-)Servietten.

Den Aperitif können Sie bereits eingeschenkt haben und auf dem Buffet anrichten oder auf Tabletts präsentieren. Vergessen Sie auch nicht, einige Sessel oder bequeme Stühle bereitzustellen, damit sich der eine oder andere vom Stehen erschöpfte Gast setzen kann.

> Stellen Sie einige kleine Tische in den Empfangsraum, damit Ihre Gäste die Gläser abstellen können.

Auf diese kleinen Tische stellen Sie Ascher, wenn Sie Ihren Gästen gestatten zu rauchen – und das sollten Sie, denn zum höflichen Umgang gehört nicht die Erziehung der Gäste. Und legen Sie auch Streichhölzer neben die Ascher.

Rauchfreie Zonen – oder Zonen für Raucher?

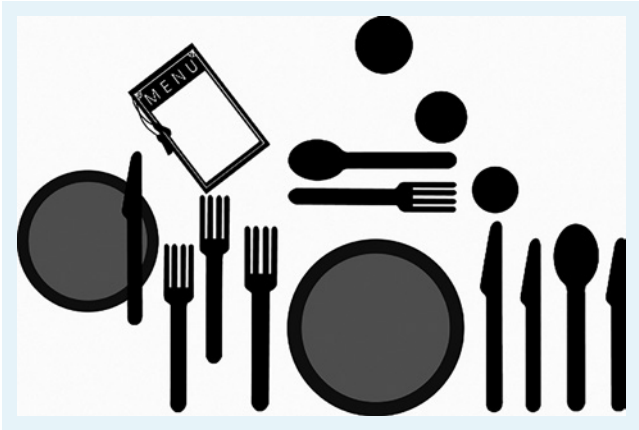
Die Zeit, in der sich Nichtraucher in eine rauchfreie Zone flüchten mussten, ist vorbei. Aber Sie können die Raucher bitten, ihrem Laster genüsslich in einem bestimmten Bereich zu frönen, wenn Sie nicht sogar ein »Herrenzimmer« anzubieten haben – zu dem selbstverständlich auch Damen Zutritt haben.

Tischlein deck dich

Es tut sich leider nicht von allein. Was muss also auf den Tisch, damit Ihre Gäste das Essen kultiviert zu sich nehmen können? Das Gedeck – in der Fachsprache das Couvert – besteht aus all dem, was der Gast zum Essen benötigt:

- Besteck
- Geschirr
- Gläser
- Serviette

Und die folgende Grafik zeigt Ihnen, wie Sie die vier Teile des Gedecks anordnen:



Der Platzteller, dient der Markierung des Gedecks, weswegen er auch Gedeckteller genannt wird.

- Die Gläser stellen Sie oben rechts im Gedeck auf. Ist ein Aperitifglas eingedeckt, steht es als nächstes zum Gast, anderenfalls das Weißweinglas. Dann folgt in der Linie nach hinten links das Rotweinglas, anschließend das Sektglas. Digestifgläser werden nicht eingedeckt.
- Messer und Löffel legen Sie alle rechts vom Gedeckteller – bis auf das Dessertbesteck (siehe unten) und das Brotmesser, das auf dem Brotteller (links oben) seinen Platz hat.
- Alle Gabeln liegen links im Gedeck (bis auf die Gabeln im Dessertbesteck).
- Die Dessertgabeln oder das Dessertbesteck platzieren Sie oberhalb des Tellers.

Der Gedeckteller trägt während des gesamten Menüs die jeweiligen Teller mit den Speisen und wird erst vor dem Kaffeegang ausgehoben. Warme Speisen werden grundsätzlich auf warmen Tellern angerichtet, kalte Speisen auf kalten Tellern.

Mit Servietten dekorieren

Jede festliche Tafel und jedes Buffet werten Sie optisch auf, wenn Sie die Servietten kunstvoll »brechen«, wie es in der Fachsprache heißt. Servietten aus Papier lassen sich womöglich besser formen, aber bei einem Festessen sind Stoffservietten eine gute Wahl.

Legen Sie sich noch einige Servietten bereit für den Fall, dass später beim Essen ein Glas umfällt. Sie sollten dann nämlich nicht anfangen zu wischen und zu trocknen. Legen Sie einfach eine Serviette über das Malheur. Denn das Fest hat Vorrang vor dem Fleck.

Pfeffer und Salz – Ketchup nie?

In einem guten Restaurant werden Sie weder Salz noch Pfeffer auf dem Tisch finden: Darin liegt das Versprechen des Kochs, Ihre Speisen richtig gewürzt zu haben. Laden Sie Gäste nach Hause ein und wollen das gleiche Versprechen geben, dann halten Sie es ebenso. Wenn aber nicht? Dann stellen Sie Salz – in einem kleinen Schälchen mit einem Löffelchen – auf den Tisch. Pfeffer gehört auf den Frühstückstisch. Ansonsten reichen Sie eine Pfeffermühle, besonders bei Spezialgerichten wie Lachs und Schinken.

Sonstige Gewürze, Mischungen und Kräuter werden nur bei Spezialgerichten gereicht, wie z. B. Parmesan bei italienischen Gemüsesuppen oder Pasta und Senf bei einer Wurstplatte – im Senftöpfchen mit Senflöffel.

> Ketchup muss auf den Tisch, wenn Sie Pommes Frites oder Hot Dogs reichen. Aber tun Sie das denn? Daher: Kein Ketchup auf dem Tisch!

Wie viele Gänge hat ein Menü?

Ein Menü besteht mindestens aus drei Gängen, nämlich der Vorspeise, dem Hauptgericht und einem Dessert. Wobei die Vorspeise auch eine Suppe sein kann und das Dessert eine Käseplatte oder Obst.

Wie das Menü, so besteht auch der Hauptgang aus mindestens drei Komponenten:

- Fleisch, Fisch, Geflügel, Wild
- Gemüse
- einer Beilage (wie Reis, Kartoffeln, Teigwaren)

Was nicht fehlen sollte

Vergessen Sie nicht das Brot. Damit sind nicht Brotscheiben gemeint, sondern bestenfalls kleine Weißbrotscheiben oder getoastetes Brot.

Ich empfehle Ihnen aber:

- Servieren Sie die kleinen leckeren Cocktailbrötchen. Eine große Auswahl in einem hübsch angerichteten Brotkorb angeboten, ist außerdem schön anzusehen.
- Dazu gibt es Butter, Schmalz oder einen anderen Aufstrich.

Tafel oder Buffet – was ist besser?

Bei einem Menü mit mehreren Gängen können Sie den Service am Tisch sinnvoll kombinieren mit einem Buffet: z. B. könnten Sie die kalten Vorspeisen und das Dessert auf dem Buffet anrichten, den Hauptgang aber am Tisch servieren lassen. Vielleicht haben Sie noch andere Ideen oder der Ober im Restaurant kann Ihnen noch weitere Vorschläge machen. Hier finden Sie als Entscheidungshilfe eine Liste beachtenswerter Vor- und Nachteile des Buffets.

Übersicht: Das Buffet

Vorteile	Nachteile
▪ Ablauf des Essens wird ungezwungener.	▪ Größere Unruhe.
▪ Gespräche sind mit vielen Gästen möglich.	▪ Schwierigkeiten für gebrechliche Gäste.
▪ Größere Auswahl an Speisen.	▪ Sie benötigen mehr Geschirr.
▪ Als Gastgeber können Sie sich intensiver um Ihre Gäste kümmern.	▪ Zeitaufwendiger: Sie müssen zusätzlich das Buffet aufbauen und dekorieren.
▪ Bewegung ist gut für die Verdauung.	▪ Das aufgebaute Buffet nimmt möglicherweise viel Platz in Anspruch, der dann anderswo fehlt.

Sich bei Tisch perfekt benehmen

Der gedeckte Tisch, das ist die schönste Gegend.

Johann Nestroy

Der Ablauf des Menüs ist der zentrale Programmpunkt vieler Veranstaltungen. Gerade hier kommt es also darauf an, dass alles rund läuft.

In diesem Kapitel erfahren Sie

- wann, wo und wie Sie an der Tafel Platz nehmen,
- wie Sie im Restaurant bestellen,
- welche Regeln für Getränke, insbesondere Wein, gelten,
- wie Sie mit Besteck professionell umgehen und auch schwierige Speisen bewältigen,
- wie Sie im Restaurant korrekt bezahlen.

Es ist angerichtet

Es ist so weit. Ihre Gäste haben sich versammelt, einen Aperitif zu sich genommen und sich schon etwas miteinander bekannt gemacht bzw. einige Neuigkeiten ausgetauscht.

- Jetzt bitten Sie Ihre Gäste, Ihnen in den Speisesaal oder zur Tafel zu folgen. Als Aufforderung kann schon das Öffnen der Tür zum Speisesaal gelten.
- Aber Sie sollten auch einige herzliche und warme Worte sagen. (Machen Sie eventuell auch auf den Tischplan aufmerksam.)
- Gehen Sie mit Ihrem Tischpartner Ihren Gästen in den Speisesaal voraus.

Wie Sie zur Tafel schreiten

Wenn Sie als Gast bemerken, dass es nun zu Tisch gehen soll,

- stellen Sie Ihr Glas ab (denn es gehört sich nicht, es mit in den Speisesaal zu nehmen – auch wenn Sie es noch nicht ausgetrunken haben sollten),
- dann folgen Sie mit Ihrem Tischpartner dem Gastgeber in den Speisesaal. (Ist kein Tischplan aufgestellt, gehen Paare gemeinsam an den Tisch. Singles suchen sich ihre Tischpartner, um dann ebenfalls zur Tafel zu schreiten.)

Mit dem Betreten des Speiseraums rauchen die Gäste nicht mehr.

Bleiben Sie stehen! Oder ich ...

Sobald Sie als Gast im Speisesaal angelangt sind und Ihren Platz gefunden haben, stellen Sie sich hinter Ihren Stuhl. Bleiben Sie dort stehen, bis alle Gäste den Speiseraum betreten und ihren Platz gefunden haben.

Diese Zeit müssen Sie keineswegs schweigend verbringen. Führen Sie ein kleines Gespräch – aber ausschließlich mit Ihrem Tischpartner und keineswegs quer über die Tafel (siehe Abschnitt »Smalltalk – ein Genuss zu plaudern«).

Frauen halten ihre Abendtasche (das kleine Täschchen für das Allernötigste) noch in der Hand und legen sie erst später auf der Tafel ab.

Wann nehmen Sie Platz?

Sobald alle Gäste ihren Platz gefunden haben, bittet der Gastgeber seine Gäste sich zu setzen mit den Worten: »Bitte, nehmen Sie Platz!« oder »Darf ich Sie bitten, Platz zu nehmen?«

Dann rückt er den Stuhl seiner Tischpartnerin zurecht, sodass sie Platz nehmen kann, und alle anderen Herren folgen seinem Beispiel.

Können Sie den Platz tauschen?

Ihnen steckt der Schock noch in den Knochen. Ausgerechnet neben Ihrem größten innerbetrieblichen Konkurrenten sollen Sie sitzen. Auf dem Tischplan steht es. Was sollen Sie tun? Können Sie sich umsetzten? Nein, auf keinen Fall. Der Gastgeber

hat Ihnen ja den Platz zugedacht und das können Sie schwerlich ablehnen. Sehen Sie es vielmehr als Chance, Ihren Konkurrenten in der nicht alltäglichen Umgebung anders und vielleicht besser kennenzulernen.

Jetzt kommen die Karten auf den Tisch

Im Restaurant fragen Sie den Chef de Rang (das ist der für Sie zuständige Stationskellner), was er Ihnen empfehlen kann. Er wird Ihnen einige Menüs nennen, also Vorspeise und Hauptgericht (das Dessert wählen Sie erst nach dem Hauptgericht aus). Sollte Ihnen die Empfehlung des Chef de Rang nicht zusagen, fragen Sie nach der Karte.

Der Chef de Rang wird Ihnen üblicherweise nicht sagen, was die Speisen kosten. Und es wäre unangemessen ihn danach zu fragen. Falls Sie dennoch die Preise in Erfahrung bringen wollen, fragen Sie ebenfalls nach der Karte.

Alles auf einer Karte?

In einem guten Restaurant werden Sie meist zwei Karten vorfinden: eine Karte mit den Speisen und eine Karte für die Getränke.

Die Speisekarten reicht der Ober ausschließlich dem Gastgeber und nicht direkt den Gästen. Das macht der Gastgeber selbst. Und den gleichen Weg gehen sie auch wieder zurück.

Auch die Bestellung gibt nicht jeder Gast einzeln auf. Das ist – zumindest im kleinen Kreis – die Pflicht des Gastgebers, der sich natürlich zuvor bei seinen Gästen nach deren Wünschen erkundigt hat.

> Auf diese Art hält der Gastgeber seine Gäste von allen organisatorischen Dingen frei und sie können sich ganz dem Gespräch widmen – und später dem Genuss.

Die Getränkekarte wird der Chef de Rang erst nachdem die Speisen bestellt sind dem Gastgeber reichen. Er sucht dann die Getränke für seine Gäste aus. (Dazu können Sie sich natürlich an den Wünschen Ihrer Gäste orientieren.) Oder er überlässt die Entscheidung dem Chef de Rang oder dem Sommelier (das ist der Weinkellner und -spezialist, den es leider nur in wenigen deutschen Restaurants gibt).

Eine Einladung ist eine Einladung?

Eine Einladung ist eine Einladung! Zumindest wenn es ums Geld geht. Wenn es sich also Ihr Gast im Restaurant so richtig gut gehen lässt, sollten Sie sich freuen und zahlen.

Andererseits wird mancher Gast seinerseits unsicher sein und womöglich bei der Wahl der Speisen den Umfang Ihrer Börse im Blick haben. Das ist natürlich nicht erwünscht. Daher sollten Sie als Gastgeber ein klein wenig helfen und Ihre Preisvorstellung offen legen. Am besten tun Sie das indirekt, indem Sie auf bestimmte Gerichte hinweisen: »Essen Sie auch gerne Rotbarschfilet?« oder »Das Hirschgulasch soll hier sehr schmack-

haft sein.« So geben Sie Ihren Gästen einen Anhaltspunkt, in welchem Preisspektrum sie ihre Wahl treffen können.

Eine Karte ohne Preise

In einigen wenigen Häusern gibt es die sogenannte Damenkarte (die besser Gastkarte heißen sollte). Darin sind wie in der sonst üblichen Karte alle Speisen verzeichnet, nur nicht die Preise, um den Gast von einer Wahl unter finanziellen Gesichtspunkten abzuhalten.

Was trinken Sie zum Essen?

Sind auch die ehemals strengen Regeln, welcher Wein zu welcher Speise getrunken wird (Weißwein zu hellem Fleisch, Rotwein zu rotem Fleisch ...), weitgehend aufgehoben, so können Sie sich zumindest an der bewährten Getränkefolge orientieren.

Rot auf weiß, Sekt immer?

Kredenzen Sie bei Tisch zuerst einen hiesigen Wein (insbesondere, wenn Sie in einer der glücklichen Regionen leben, in denen Wein angebaut wird), und zwar einen trockenen Weißwein. Diesem folgt Wein aus einer ferneren Region, wobei es sich dann empfiehlt, zugleich die Farbe zu wechseln – also zu einem Rotwein.

Wenn Sie mehrere Weine reichen, orientieren Sie sich, was die Reihenfolge angeht, an diesen Regeln:

- weiße Weine vor roten,
- herbe Weine vor lieblichen,
- jüngere Jahrgänge vor älteren.

Sekt führt zu einem ersten feierlichen Höhepunkt, der später durch Champagner überboten werden kann.

> Zu Sekt können Sie auch später immer wieder zurückkehren; nicht aber zu Weißwein, nachdem Sie schon Rotwein genossen haben.

Sie hätten lieber einen Saft?

Ein Gast, der ein anderes Getränk wünscht, lässt sich dennoch zuerst einen Schluck Wein einschenken. Dann bittet er den Servierenden um ein anderes Getränk. Das wird ihm gebracht, sobald – bis auf den Gastgeber – alle anderen Gäste mit Wein versorgt sind.

Muss ein Gast wegen einer Diät ein besonderes Getränk haben, kann er das vorher ankündigen.

Wie probieren Sie den Wein?

Zuerst präsentiert Ihnen der Ober die Weinflasche, und zwar so, dass Sie das Etikett leicht lesen können: Ist es der Wein, den Sie bestellt haben?

Wenn es der richtige ist, öffnet der Kellner die Flasche und schenkt Ihnen einen kleinen Schluck ein. Und nun kommt das Prüfen des Weins, das für viele Menschen »den Kenner« beweist. Wie machen Sie das?

- Sie begutachten den Wein auf seine Farbe, indem Sie das Glas anheben und gegen Kerzenlicht halten. Schwenken Sie das Glas vorsichtig, um zu erkennen, ob der Wein langsam oder schnell von der Innenwand des Glases zurückläuft.
- Prüfen Sie dann seinen Geruch, indem Sie leicht am Glasrand riechen.
- Nehmen Sie jetzt einen Schluck, schlucken ihn aber nicht gleich herunter, sondern goutieren Sie nun den Geschmack: Hat der Wein »Korken« und ist damit ungenießbar? In diesem Fall werden Sie das Glas zurückgeben und eine weitere Flasche testen.
- Nun noch die Temperatur: Ist der Wein nicht zu kalt und nicht zu warm?

Zu Hause machen Sie die Probe, bevor Ihre Gäste eintreffen (oder Sie haben eine Person mit dieser Aufgabe betraut).

> Damit sich das Bukett entfalten kann, öffnen Sie älteren Rotwein etwa eine Stunde bevor Sie ihn trinken. Oder gießen Sie ihn in eine Karaffe (dekantieren). Denn erst durch den Kontakt mit Sauerstoff kann sich das Bukett voll entwickeln.

Erteilen Sie nach dem Probeschluck Ihre Zustimmung, wird erst den anderen Gästen und ganz zum Schluss Ihnen selbst eingeschenkt.

Ohne Wein geht nichts?

Sie können es schon verstehen, das ist keine Frage. So ein Vertragsabschluss will gefeiert werden, und zwar selbstverständlich mit einem guten Tropfen. Sie sind schließlich im Ländle.

Und den Tropfen hat Ihr Chef schon bestellt. Aber Sie wollen nicht und Sie dürfen nicht. Sie haben da Ihre Gründe. Kann es nicht auch ohne Wein gehen?

Es kann ohne Wein gehen. Denn auf die Geste kommt es an. Erheben Sie also das Glas und führen Sie es auch an die Lippen. Aber trinken müssen Sie nichts. Bestellen Sie sich dann noch ein Mineralwasser. Den Wein lassen Sie einfach stehen.

Wem gießen Sie zuerst ein?

Wenn Sie Ihren Gästen das erste Getränk einschenken, dann sollten Sie dabei – wie auch bei der Begrüßung – auf die Rangfolge achten. Ausschlaggebend sind auch wieder Geschlecht und Alter. Füllen Sie zuerst den Damen und dann den Herren das Glas. Und zuerst den älteren und dann den jüngeren.

Bei mehr als acht Gästen können Sie von dieser Reihenfolge abweichen. Beginnen Sie bei Ihrem Ehrengast oder der ältesten Dame und schenken Sie dann der Reihe nach und sich selbst natürlich zuletzt ein.

Voller Stil – oder wie halten Sie ein Glas?

Es gibt viele Gläser ohne Stiel. Aber die, die Sie in Ihrem Gedeck finden, sind meist Stielgläser. Fassen Sie diese nicht am Kelch selbst an, denn Sie würden sonst Ihr Getränk unnötig erwärmen. Und das ist zumindest bei Sekt oder Weißweinen nicht gewünscht. Und Sie vermeiden so auch Fingerabdrücke.

Stilvoll halten Sie also ein Stielglas

- am oberen Teil des Stiels bzw. dicht unter dem Glaskelch,
- mit zwei oder drei Fingern

der rechten Hand (bei einem Stehempfang halten Sie es aber entsprechend in der linken Hand, wenn Sie nicht trinken).

> Halten Sie bei Stehempfängen das Glas in der linken Hand, damit Sie die rechte frei haben – z. B. um andere Gäste zu begrüßen.

Wärmen Sie Cognac und Weinbrand

Wenn Sie aber inzwischen beim Digestif angelangt sind und sich für Cognac oder einen Weinbrand entschieden haben, sollten Sie das Glas nicht am Stil halten, sondern den Glaskelch in der Hand ruhen lassen und auf diese Weise Ihr Getränk wärmen. Außerdem lassen sich diese Gläser so auch besser halten, gerade wenn es sich um sehr große Spezialgläser handelt.

Unanstößig anstoßen

Als Gastgeber erheben Sie Ihr Glas und prosten Ihren Gästen zu. Stoßen Sie mit den Gläsern aber an? Beim Digestif ist es nicht üblich. Bei anderen Getränken und wenn Sie in einer kleinen Runde sind, sollten Sie sich den Genuss nicht nehmen und die Gläser klingen lassen.

Ist die Runde zu groß, stoßen Sie auch nicht mit ihren Gästen zur Rechten und zur Linken an. Versuchen Sie stattdessen mit einem Blick jedem Gast zuzuprosten, indem Sie Ihr Glas in

die Richtung des jeweiligen Gastes heben. Wünschen Sie Ihren Gästen ein »zum Wohl« oder sagen Sie – je nach Anlass – worauf Sie trinken wollen (z. B.: »auf das Geburtstagskind«). Dann nehmen Sie einen Schluck.

Als Gast erwidern Sie, sobald der Gastgeber Ihnen zuprostet, den Gruß, indem Sie Ihr Glas leicht in Richtung Gastgeber heben und ihm zunicken. Dann trinken Sie mit dem Gastgeber gleichzeitig den ersten Schluck.

Wieder hebt der Gastgeber sein Glas reihum in Richtung aller Gäste, die ihre Gläser ebenfalls nochmals erheben, und alle stellen dann das Glas ab.

> Trinken Sie als Gast nicht, bevor der Gastgeber sein Glas erhoben hat, und trinken Sie das Glas auch nicht ganz aus!

Den näheren Tischnachbarn können Sie dann im Verlauf des Essens nochmals zuprosten.

Weinkenner flöten nicht

Es ist ja richtig, dass der Wein seinen Geschmack noch mehr entfaltet, wenn Sie den Wein »flöten«, also einen Schluck im Mund behalten und dann vorsichtig Luft durch die geschürzten Lippen einziehen. Nicht umsonst werden Weine – vor allem die roten – lange vor dem Trinken geöffnet oder dekantiert. Aber durch die Art des Geräuschs, das entsteht, verbietet sich das Flöten bei Tisch von selbst. Auch wenn Sie als Gastgeber den Wein probieren, sollten Sie ihn nicht flöten. Sind Sie aber zu einer Weinprobe eingeladen, dann flöten Sie so viel Sie wollen.

Nur Messer, Gabel, Löffel?

Wie Sie mit Messer, Gabel, Löffel umgehen, wissen Sie wahrscheinlich. Deshalb nur noch mal ganz knapp:

- Wenn Sie den Löffel ohne ein zweites Besteckteil benutzen, halten Sie ihn in der rechten Hand. (Linkshänder können ihn auch in der Linken halten.)
- Kombinieren Sie den Löffel mit der Gabel, so halten Sie diese links, den Löffel aber rechts.
- Messer und Gabel benutzen Sie vor allem gemeinsam: Halten Sie die Gabel links, das Messer rechts, wobei die Schneide des Messers nach unten zeigt oder in Richtung zum Teller. Mit dem Messer zertrennen Sie die Speisen und schieben sie auf die Gabel, mit deren Hilfe Sie die Speise dann zum Mund führen.

Sollte nur ein Besteckteil, wie bei der Suppe, benötigt werden, bleibt die linke Hand an der Tischkante liegen. Sie liegt, zumindest in Europa, nicht auf dem Schoß.

Um einen Schluck Wein zu sich zu nehmen, legen Sie Messer und Gabel ab, und zwar so, dass die Zinken und die Schneide auf dem Tellerrand liegen. Dabei deuten die Zinken der Gabel nach unten und die Schneide des Messers zu einem selbst.

Was Sie mit Messer, Gabel, Löffel nicht tun sollten

Sie sollten nicht mit Besteckteilen gestikulieren (weder mit der Gabel noch mit dem Messer) oder gar die Speise mit dem Messer zum Mund zu führen. Orte, wo dies erwartet wird (wie in

der Erlebnisgastronomie), sollten Sie gezielt aussuchen (Ritteressen o. ä.).

Welche Gabel zuerst? Welches Messer zuletzt?

Vor und während des Hauptganges greifen Sie zu den Besteckteilen, die rechts und links auf der Serviette oder neben dem Gedeckteller eingedeckt sind. Das Messer, das rechts, und die Gabel, die links unmittelbar neben dem Gedeckteller liegen, werden zum Hauptgang benutzt. Nach dem Hauptgang werden jene Besteckteile benutzt, die über dem Gedeckteller liegen.

> Das Besteck wird in dieser Reihenfolge benutzt: Von außen nach innen und dann von oben nach unten.

Zur falschen Gabel gegriffen?

Ein nicht benutztes Besteckteil wird das Personal am Ende des jeweiligen Ganges abräumen. Ein falsch benutztes Besteckteil wird mit abgeräumt und diskret nachgedeckt. Sie können also als Gast sicher sein, das richtige Besteckteil im Gedeck zu haben, sobald Sie es brauchen.

Schneiden, spießen, schlürfen? Wie Sie was essen

Aus der Vielfalt von Speisen, die nicht einfach mit Messer und Gabel gegessen werden, haben wir eine kleine Auswahl getroffen, die wir Ihnen hier vorstellen wollen:

Artischocken essen Sie mit den Fingern. Rupfen Sie ein Blatt aus, tunken Sie es in die Soße und ziehen Sie das Blatt zwischen den Zähnen durch.

Austern schlürfen Sie (möglichst geräuscharm) direkt aus der Muschel. Lösen Sie zuvor das Tier mit der Austerngabel von der Schale. Geben Sie einige Tropfen Zitronensaft darauf und, da sie noch lebt, wird die Auster etwas zucken. Manche Gourmets empfehlen zwar die Auster pur, aber Sie können sie auch mit etwas Pfeffer würzen.

Auch wenn der *Hummer* meist halbiert serviert wird, müssen Sie zugreifen. Drehen Sie den Schwanz, die Zange und die Beine ab. Brechen Sie den Panzer, falls dies nicht schon in der Küche geschehen ist, mit der Hummerzange auf und ziehen Sie entweder das Fleisch heraus oder lösen es mit der Hummergabel, einem langstieligen Gerät mit Haken, ab.

Dass Sie *Spaghetti* nicht zerschneiden dürfen, werden Sie wissen: Spaghetti werden aufgewickelt – aber ohne Hilfe des Löffels. Halten Sie die Gabel in der rechten Hand, fädeln Sie einige Nudeln mit den Zinken auf und wickeln Sie sie im Tellerrand auf, indem Sie die Gabel um ihre eigene Achse drehen.

Anders ist es bei *Spargel*: Heutzutage darf er geschnitten werden und gerade bei Geschäftsessen empfiehlt sich dies, um saubere Finger zu behalten. Wenn ein Fingerschälchen und eine zweite Serviette (für die Finger) gedeckt sind, können Sie sich aber auch dem Vergnügen hingeben und die Spargelstange mit der Hand zum Mund führen.

Selbstverständlich können Sie die Pelle der *Weißwurst* mitessen. Aber wenn Sie München besuchen, sollten Sie die Weißwurst auch zuzeln: Schneiden Sie sie an der einen Seite auf, führen Sie sie mit Gabel oder Hand zum Mund und zuzeln Sie.

Mit Messer und Gabel sprechen?

Lassen Sie Ihren Gastgeber bzw. das Personal nicht im Unklaren darüber, was Sie wollen. Teilen Sie ihm mit, ob Sie gerade nur ein Päuschen einlegen oder mit dem Essen fertig sind. Und zwar mit dem Besteck:

Zeigen die Zinken der Gabel nach unten, heißt das: Bitte nicht abräumen, denn ich

- bin mit dem Essen noch nicht fertig.
- bin dabei, etwas zu trinken.
- lege eine Pause ein.

Kreuzen Sie die Besteckteile auf dem Teller, wobei die Zinken der Gabel nach oben zeigen, so heißt das: Bitte nicht abräumen, denn ich

- habe noch Appetit und würde gerne mehr von diesem Gang gereicht bekommen.

Wenn Sie das Besteck parallel zueinander auf den Teller legen, das Messer rechts mit der Schneide nach links, die Gabel links, mit den Zinken nach oben, dann heißt das: Bitte abräumen, denn ich

- möchte nichts mehr nach haben.
- bin mit dem Essen fertig.

Wann wird abgeräumt?

Abgeräumt wird nach jedem Gang. Bis auf den Gedeckteller und das Besteck und die Gläser, die noch gebraucht werden. Aber es wird nicht bei jedem einzeln abgeräumt, sobald ein Gast das Besteck parallel auf den Teller legt, sondern erst dann, wenn alle Gäste das Zeichen mit dem Besteck geben.

Versuchen Sie als Gast nicht, dem Personal beim Abräumen zu helfen. Es ist einerseits deren Job, andererseits könnten die anderen Gäste meinen, ein Gespräch mit ihnen sei weniger interessant, als den Tisch abzuräumen. Und wahrscheinlich bringen Sie die Routine des Personals eher durcheinander, als dass Sie eine wirkliche Hilfe sind.

Geht's der Serviette an den Kragen?

Wenn Sie an der Tafel Ihren Platz eingenommen haben, nehmen Sie die Serviette auf und breiten sie auf Ihrem Schoß aus. Sie schützt dort in erster Linie die Kleidung vor Tropfen und Spritzern.

Die Serviette wird keinesfalls vor die Krawatte, hinter den Hemdenknopf oder gar in den Blusenausschnitt gesteckt. Falsch ist es auch, die Serviette während des Essens unberührt im Gedeck stehen zu lassen oder hinter das Gedeck zu stellen. Denn die Serviette ist dazu da, dass sie benutzt wird.

Während des Serviceablaufs bleibt die Serviette auf dem Schoß liegen. Zum Abschluss des Essens tupfen Sie sich mit der Ser-

viette leicht den Mund ab. Dies können Sie auch tun, bevor Sie einen Schluck Wein zu sich nehmen, um Fettabdrücke am Glasrand zu vermeiden.

Wann legen Sie die Serviette auf den Stuhl?

Sollten Sie während des Essens aufstehen wollen, deponieren Sie die Serviette – mit der benutzten Seite nach innen und locker zusammengelegt – auf der Sitzfläche des eigenen Stuhls (und nicht auf dem Tisch, denn das wäre für das Personal das Zeichen, dass Sie nicht mehr an die Tafel zurückkehren werden).

Wenn das Essen vorbei ist, legen Sie die Serviette leicht zusammengeklappt vor sich auf den Tisch (nicht auf den Teller). Nach rechts sollte eine Spitze zeigen, damit das Personal die Servietten leichter wegnehmen kann.

Von der Vorspeise bis zum Dessert

Wie essen Sie ein Brötchen?

Manierlich zu essen ist aber nicht nur eine Frage des richtigen Umgangs mit dem Besteck. Manchmal müssen Sie auch herzhaft zupacken. Denn ein Brötchen dürfen Sie nicht etwa mit dem dabei liegenden Messer halbieren, mit Butter bestreichen und einfach davon abbeißen. Bewahre! Gehen Sie besser so vor:

- Sie brechen ein mundgerechtes Stück vom Brötchen ab,
- bestreichen dieses mit Butter oder Aufstrich und nehmen dabei das Messer zu Hilfe, das auf dem Brottellerchen lag.

- Ganz nach Wunsch streuen Sie Salz darüber und
- führen den Happen zum Mund. Voilà!

> Übrigens sollten Sie auch Frühstücksbrötchen auf diese Art verzehren. Und zum Verspeisen einer großen Brotscheibe sollten Messer und Gabel benutzt werden.

Was Sie bei einem Buffet beachten sollten

Vor dem Gang zum Speisenbuffet legen Sie Ihre Serviette auf der Sitzfläche Ihres Stuhles ab. Der Herr geht gemeinsam mit seiner Tischdame zum Buffet. Und er lässt selbstverständlich der Dame den Vortritt.

Am Buffet reicht er ihr den Teller. Aber auftun sollte er nicht: Die Speisen nimmt die Dame selbst am Buffet.

Die Tischpartner gehen gemeinsam vom Buffet zurück, wobei die Dame wieder vorausgeht. Sie stellen zuerst die Teller ab, nehmen die Servietten wieder auf und setzen sich.

Wer kann tranchieren?

Das fachgerechte Tranchieren gilt als einer der Höhepunkte im Laufe eines Menüs – wie auch das Flambieren, das oftmals mit einer regelrechten Show verbunden ist. Als Gast sollten Sie diesem Vorgang Ihre Aufmerksamkeit nicht entziehen.

Um ausreichend Platz zu haben, die Aufgabe auszuführen, sollte ein weiterer Tisch bereitgestellt werden. Und beachten Sie:

Das Tranchieren nimmt viel Zeit in Anspruch. Das heißt, dass die Gefahr recht groß ist, dass das Fleisch abkühlt.

> Verwenden Sie immer Warmhalteplatten für das Fleisch und vorgewärmte Teller.

Das Zerlegen der Speisen übernimmt der Gastgeber oder eine von ihm beauftragte Person, sofern kein Servicepersonal vorhanden ist.

Platten und Schüsseln auf dem Tisch

Sobald die Platten oder Schüsseln auf der Tafel eingedeckt sind, fordert der Gastgeber seine Gäste auf, sich zu bedienen.

- Als Herr greifen Sie zu einer Platte und bieten Ihrer Tischdame die Speise an.
- Als Dame warten Sie ab, bis Ihr Tischherr Ihnen die Platte anbietet, damit Sie sich davon nehmen können.

Häufen Sie die Speisen nicht übermäßig auf den Teller. Sie können sich selbstverständlich ein zweites Mal bedienen. Wenn es Ihnen besonders gut mundet, so greifen Sie ruhig noch ein drittes Mal zu.

> Vergessen Sie nicht, das Vorlegebesteck wieder zurück auf die Platte zu legen! Und benutzen Sie nicht Ihr eigenes Besteck, um Speisen aufzutun.

Die Platten werden von den Gästen herumgereicht, damit jeder sich nehmen kann. Und erst wenn der Gastgeber festgestellt hat, dass alle Gäste bedient sind, beginnen Sie zu essen. Auch wenn das Essen noch so verlockend duftet.

Die Ausnahme dieser Regel tritt dann ein, wenn die Speisen serviert werden: Lassen Sie Ihren Tischnachbarn nicht vor seinem Teller darben, bis auch Ihnen die Speise serviert wurde. Sondern bitten Sie ihn, doch schon mit dem Essen zu beginnen. Und der sollte sich das nicht zweimal sagen lassen.

Wenn auf der Platte Ebbe ist

Das Personal merkt nichts und Ihre Nachbarn auch nicht: Aber irgendwie sitzen Sie sehr ungünstig. Immer wenn die Bratenplatte bei Ihnen angelangt ist, ist sie leer. Und Sie wollen doch Ihrer Tischdame etwas bieten! Was tun Sie?

Wenden Sie sich an das Personal mit der Bitte, Ihnen frischen Braten zu bringen. Nur keine falschen Hemmungen.

Wie heben Sie die Tafel auf?

Es kommt darauf an, was Sie wollen: Wollen Sie nur die Tafel aufheben, aber weiter feiern, oder wollen Sie das Fest beenden und daher die Tafel aufheben?

Wenn Sie als Gastgeber die Gegenwart Ihrer Gäste weiterhin genießen wollen, dann stehen Sie auf, und sagen Sie in etwa: »Darf ich Sie (zu einem Digestif) ins Nachbarzimmer bitten!« Falls Sie den Digestif schon an der Tafel eingenommen haben, lassen Sie ihn natürlich weg. Und wenn auch einige Gäste dann aufbrechen und sich auf den Weg nach Hause machen, werden doch viele gerne Ihrer Aufforderung nachkommen.

Wenn es am schönsten ist

Was aber tun Sie, wenn Sie das Fest mit dem Aufheben der Tafel beenden wollen? Dann sollten Sie den Digestif an der Tafel reichen und abschließend Ihren Gästen noch einmal für ihr Kommen danken.

Die Gäste werden Ihren Dank als Beendigung des Abends zu deuten wissen und aufbrechen. Und wenn Sie als Gastgeber auch noch auffordern zu bleiben, so werden Ihre Gäste das höflich ablehnen. (Nur wenn Ihnen als Gast absolut eindeutig klar ist, dass Ihre Anwesenheit noch länger erwünscht ist, können – aber müssen Sie nicht – bleiben.)

> Ein guter Gast drängt sich dem Gastgeber nicht auf und zieht den Zeitpunkt des Abschieds nicht hinaus. Er fühlt, wann es Zeit ist, sich zu verabschieden.

Gastfeindschaft – Ihre Gäste wollen nicht gehen

Es ist ein schönes Fest. Sie selbst amüsieren sich ausgesprochen gut. Und auch Ihre Gäste haben sich immer wieder für den wunderschönen Abend bedankt, bei der Verabschiedung. Jetzt fällt Ihnen erst auf, wie viele schon gegangen sind. Bis auf einige wenige. »Gehen«, sagen die, »das wäre ja noch schöner, wo es doch jetzt so schön ist.« Aber Sie wollen die Feier jetzt beenden, schließlich müssen Sie noch abräumen, spülen, aufräumen ... Was tun Sie?

Versuchen Sie zunächst einige Andeutungen (z. B. schauen Sie auf die Uhr). Wenn das nichts nutzt, werden Sie deutlicher: »Morgen habe ich eine Menge zu tun« oder »Der Kreis ist ja sehr

überschaubar geworden«. Haben Sie auch damit keinen Erfolg, werden Sie konkret. Fordern Sie Ihre Gäste direkt auf, jetzt zu gehen (»Darf ich Sie bitten, jetzt zu gehen!«). Zur Not können Sie die Worte noch unterstützen, indem Sie beginnen, abzuräumen, die Garderobe bringen, ein Taxi bestellen und schließlich die Tür öffnen. Aber am nächsten Tag sollten Sie sich überlegen, ob Sie diese Herrschaften nochmals einladen wollen.

Ein Give-away zur Erinnerung?

Eine schöne Idee ist es, kleine Aufmerksamkeiten auf die Tafel ins Gedeck zu legen. Sie sind dem Gast als Souvenir zugedacht.

> Nicht nur Kinder freuen sich über Kleinigkeiten. Ein Give-away ist gerne gesehen und erinnert später zu Hause immer wieder an eine angenehme Einladung. Nutzen Sie diese Möglichkeit der Werbung!

Mocca, Digestif und blauer Dunst

Reichen Sie nach dem Essen Kaffee. Und wenn es sich nicht um eine gemütliche Kaffeerunde handelt, sondern um ein veritables Menü, sollte Mokka oder Espresso dem Kaffee vorgezogen werden. Als Gastgeber halten Sie aber auch koffeinfreien Kaffee bereit.

Trinken Sie eine kleine Tasse und wechseln Sie dann wieder zu einem anderen Getränk (wenn Sie wollen, auch wieder zu einem geistreichen).

> Es ist nicht üblich Tee zu servieren. Auch ein Cappuccino ist nicht das korrekte Getränk nach einem Menü.

Muss ein Digestif der Verdauung dienen?

Der Digestif soll zwar der Verdauung dienen, aber das trifft keineswegs auf alle unter diesem Namen angebotenen Spirituosen zu. Und dass »Digestif« von dem französischen »digérer« stammt und »verdauen« heißt, fällt dem Allgemeinwissen anheim.

Der Digestif wird zum Kaffee gereicht. Besonders elegant wirkt das, wenn er von einem Digestifwagen serviert wird, auf dem die entsprechenden geistreichen Getränke und Gläser stehen. Als Digestif zu empfehlen sind zum Beispiel:

- Cognac
- Weinbrand
- Armagnac
- Calvados
- Obstwasser
- Orangenlikör
- Bénédictine
- Aquavit
- klarer Schnaps

Eine Einschränkung bei der Wahl gibt es nicht. Jeder darf das trinken, was ihm am besten mundet – und was die Bar hergibt. Nur die Quantität sollte beschränkt sein. Aber dafür ist jeder selbst verantwortlich.

Wann Sie Rauchzeichen geben dürfen

Die Frage, ob während des Essens geraucht werden darf, muss mit einem eindeutigen und entschiedenen »Nein« beantwortet werden. Das gilt auch für einen starken Raucher, der sich höchstens zwischen den Gängen auf die Gänge oder den Balkon flüchten kann, um dort den blauen Dunst zu genießen. Aber er müsste seinen Tischpartner dazu allein an der Tafel zurücklassen, was sich nicht geziemt.

- Sie dürfen rauchen während des Aperitifs, aber besser in einem anderen Raum – oder an der Bar. Das hat schließlich auch einen besonderen Charme.
- Ansonsten erkundigen Sie sich, ob Sie rauchen dürfen. (Auch wenn Sie bei einem guten Bekannten Gast sind, denn er wird wissen, ob einer der anderen Gäste den Rauch nur schwer erträgt.)

> An der Tafel wird nicht geraucht! Hier steht die Kochkunst im Vordergrund, deren Genuss durch den Rauch empfindlich gestört wird.

Wenn Sie wissen, dass es Ihren Gastgebern unangenehm sein könnte, dann bringen Sie soviel Rücksicht auf, nicht im selben Raum zu rauchen.

> Zigarren, Zigarillos und Zigaretten werden mit Streichhölzern und nicht etwa mit Gasfeuerzeugen angezündet.

Auch wenn Sie Nichtraucher sind, können Sie als Gastgeber eine Auswahl an Zigaretten, Zigarren und Zigarillos bereithalten. Streichhölzer, kleine Feuerzeuge und ausreichend Ascher dürfen dann nicht fehlen.

Was Sie in der Pfeife rauchen

Das Rauchen einer Pfeife ist gleichzusetzen mit Gemütlichkeit. Deshalb gehört die Pfeife nach Hause vor den offenen Kamin, beim Lesen eines interessanten Buches oder Genießen eines guten Weins. Im Restaurant hat die Pfeife nichts verloren.

Rechnung oder Reklamation

Das Fest kann noch so schön gewesen sein, irgendwann kommt der Augenblick, da bezahlt werden muss. Der Ober reicht Ihnen dazu die Rechnung verdeckt auf einem Teller.

Wie gehen Sie nun vor?

- Prüfen Sie die Rechnung in Ruhe (und diskret).
- Legen Sie den Betrag in der gefalteten Rechnung auf den Teller zurück, auf dem Sie die Rechnung erhalten haben.
- Haben Sie den Betrag nicht passend, legen Sie unbesorgt einen höheren Betrag in das Rechnungsblatt.

Der Ober holt den Teller, kassiert den Betrag und bringt den Rechnungsteller mit zusammengefalteter Rechnung und eingefügtem Rückgeld zu Ihnen.

Sie entnehmen das Rückgeld und die Rechnung und lassen nach Ihrem Gutdünken auf dem Rechnungsteller das Trinkgeld liegen. Das Personal wird später den Rechnungsteller holen und sich für das Trinkgeld höflich bedanken.

Soll dem Küchenpersonal Trinkgeld zukommen, sollte das in den meisten Häusern ausdrücklich gesagt werden, weil ansonsten das Trinkgeld in die Servicekasse fließt.

> Serviceangestellte gehören nicht gerade zu den Spitzenverdienern unserer Gesellschaft. Sollten Sie auf einen freundlichen und aufmerksamen Service treffen, knausern Sie mit dem Trinkgeld nicht. Wer hingegen den Service als unprofessionell und unfreundlich einstuft, soll nicht zögern, kein Trinkgeld zu geben.

Nicht weniger als zehn Prozent

Sie haben gut gegessen und getrunken und jetzt kommt die Rechnung: Es sind exakt 98,50 Euro. In Ihrer Börse finden Sie einen Hunderter und denken sich aufgerundet reicht das doch. Stimmt das?

Nein, stimmt nicht. Geben Sie zehn Prozent Trinkgeld. Entweder korrekt Trinkgeld geben oder gar nicht!

Was tun, wenn Sie reklamieren wollen?

Es kann verschiedene Anlässe zur Reklamation geben. Vielleicht

- stimmt die Rechnung nicht oder
- ließ der Service sehr zu wünschen übrig oder
- war eine Speise versalzen (das Gemüse verkocht, das Fleisch zäh).

Dann sollten Sie reklamieren. In der Regel tut das der Gastgeber. Als Gast wenden Sie sich daher nicht direkt an das Personal, sondern an Ihren Gastgeber. Ihm obliegt es, mit dem Per-

sonal zu sprechen. Sein Wunsch besteht schließlich darin, Ihnen eine möglichst unbeschwerte Zeit zu bereiten. Daher:

- Reklamieren Sie umgehend, um dem Betrieb die Möglichkeit zu geben, den Anlass zur Reklamation zu beheben.
- Und vor allem, zeigen Sie Contenance – auch wenn der Anlass sehr ärgerlich ist. Bitten Sie einen Angestellten zu sich und bringen Sie mit ruhiger Stimme Ihre Reklamation vor.

Wie Sie sich angenehm unterhalten

Die ganze Kunst des Redens besteht darin, zu wissen, was man nicht sagen darf.

George Canning

Vielen Menschen fällt es nicht leicht, leicht dahinzureden. Sie bewundern ihre Kollegen, die sich überall, sei es auf dem Weg zum Büro oder in der Kantine, bestens unterhalten. Und gerade im Berufsleben sind Gespräche, die nicht zielorientiert und nicht unter Termindruck geführt werden, so erfrischend.

In diesem Kapitel erfahren Sie

- wie Sie einen Smalltalk gekonnt bestreiten,
- was Sie bei einer Rede beachten sollten,
- welche Regeln für Telefon und E-Mail gelten.

Smalltalk – ein Genuss zu plaudern

In vielen Situationen wirkt eine kleine Plauderei sehr verbindend und entspannend: Zum Beispiel,

- wenn Ihnen gerade jemand vorgestellt wurde. Gehen Sie nicht gleich weiter, sondern wechseln Sie ein paar Worte. Dazu hat Ihnen hoffentlich der Gastgeber bei der Vorstellung auch einige Anknüpfungspunkte geliefert.
- wenn Sie jemandem die Möglichkeit geben wollen, andere Gesprächspartner kennenzulernen oder sich zu akklimatisieren.
- wenn Sie einen kürzeren Weg zurückzulegen haben, beispielsweise vom Empfangsort zum Besprechungszimmer.
- wenn Sie bei einer Vernissage neben einem Unbekannten stehen und ein Bild betrachten, das Sie wirklich unglaublich spannend finden.

> Verwenden Sie keine Abkürzungen oder Fachsprache im Smalltalk. Sollte es Ihnen dennoch unterlaufen, fragen Sie sich, ob Sie noch smalltalken oder schon ein Fachgespräch führen.

Smalltalk – alles bestens?

Smalltalk ist aber nicht immer eine einfache Sache und nicht immer erfreulich, auch wenn es von außen den Anschein haben mag. Smalltalk wird dann zur höflichen Pflicht, die erfüllt sein will. Und wohl dem, der sich einen schwungvollen Plauderton angeeignet hat. Denn Sie sollten auch dann noch smalltalkfähig sein, wenn

- Sie den zehnten Kandidaten innerhalb eines Tages zum Vorstellungsgespräch empfangen (und im Grunde genommen schon feststeht, dass der dritte der Beste war) oder
- beim Arbeitsessen eine für alle Anwesenden unangenehme Stille eingetreten ist oder
- Sie mit jemandem zusammen warten, der Ihnen nicht sonderlich sympathisch ist.

Und gerade dann, wenn es Ihnen überhaupt nicht leicht fällt, zu plaudern, dann plaudern Sie, schütteln Sie alle negativen Empfindungen ab und erzählen Sie nette Dinge von allgemeinem Interesse.

Wie Sie vergnüglich smalltalken

Es ist keine Kunst, aber Sie brauchen Übung. Wenn Sie smalltalken, denken Sie daran, dass Sie

- Ihre bzw. die anderen Gäste unterhaltsam unterhalten,
- nicht über fachliche, sondern über Themen sprechen, die allgemein bekannt sein dürften,
- Themen wählen, in die Sie persönlich *nicht* involviert sind oder die Sie mit (selbst-)ironischer Distanz darstellen können,
- sich in einer (möglichst) harmonischen Atmosphäre befinden.

Beachten Sie, dass Ihre Meinung zum Thema weniger wichtig ist als die Meinung Ihres Gegenübers. Und nehmen Sie seine Worte ernst, versuchen Sie nicht durch eine eigene Deutung

der Worte mehr zu verstehen, als Ihnen Ihr Gesprächspartner gesagt hat.

Hören Sie auch auf das, was Ihr Gesprächspartner Ihnen mit den Händen, mit der Mimik und mit den Augen sagt.

Hegen und pflegen Sie den Smalltalk

Wenn Sie zu einem großen Fest eingeladen haben, sollten Sie, während die Gäste eintreffen, von Grüppchen zu Grüppchen gehen und das Gespräch Ihrer Gäste pflegen:

- Dort, wo es zu erlahmen droht, stoßen Sie es wieder neu an.
- Greift aggressive Stimmung um sich, so versuchen Sie einen Scherz oder Sie fragen einen der Beteiligten, ob er mit Ihnen kommen könne (»Ich *muss* Sie unbedingt mit Herrn X. bekannt machen.«) oder ob Sie mit ihm unter vier Augen sprechen könnten.

> Ein Smalltalk ist weder ein Monolog noch ein Streit.

Worüber Sie besser nicht sprechen

Sie können über alles reden. Jedes Thema eignet sich für den Smalltalk. Eigentlich. Denn es gibt viele Themen, die einen Smalltalk sehr schwierig werden lassen. Das liegt daran, dass ein Smalltalk immer Distanz zwischen den Smalltalkern und dem Thema erfordert. Oder die Fähigkeit, mit dem Thema in leichter Ironie umzugehen.

Das fällt den meisten beim Gespräch über das Wetter und ähnliche Themen einfacher als bei anderen Themen. (Es sei denn, Sie sind als Umweltschützer aktiv und denken bei »Wetter« sofort an »Treibhauseffekt«.)

Anders sieht das aus bei Themen wie zum Beispiel

- Glaube oder Politik
- Krankheit und Tod.

Bei diesen Themen ist es wahrscheinlich, dass Sie den Nerv treffen und eher in eine Diskussion geraten. Das ist kein Smalltalk.

Was sind die unterhaltsamen Themen?

Achten Sie darauf, dass die Distanz zwischen Ihnen und dem Thema auch nicht zu groß wird. Geht Sie das Thema überhaupt nichts an (so geht es doch einigen mit dem Thema Fußball), dann ist es sehr schwer, sich darüber unterhaltsam zu unterhalten, und die Gefahr der Langeweile ist groß.

Hier einige Themenfelder, die vielleicht passen könnten:

- die Veranstaltung, auf der Sie sich befinden, und alles was mit ihr zusammenhängt, wie Einladung, Raum, die Stadt, Anfahrt, Umgebung
- Kultur, Kunst, Literatur, Filme, Theater, Konzert, Oper
- privates Leben: Urlaub, Freizeitgestaltung

Klatsch – es gibt nur eines, das schlimmer ist

Seine Reputation ist nicht gerade besonders gut: Dabei kann Klatsch, wie jeder weiß, sehr unterhaltsam und amüsant sein. Zu erfahren, was Herrn B. schon wieder Dummes widerfahren ist und wie Frau C. sich letzthin aufgeführt hat – klingt doch spannend. Lassen Sie sich nur nicht dazu hinreißen, despektierlich über Dritte, die nicht anwesend sind, zu reden. Und versuchen Sie, falls das andere tun, das Thema zu wechseln. Aber werden Sie nicht zum Moralapostel. Denn verbieten lassen wird sich der Klatsch sowieso nicht. Finden Sie sich damit ab und denken Sie daran, dass »es nur eines gibt, das schlimmer ist, als dass die Leute über einen reden, und das ist, dass sie nicht über einen reden«. (Oscar Wilde)

Andere Länder, andere Themen?

Mögen Briten mit schwarzem Humor auch über das Thema Tod plaudern können, so werden Sie sich doch eigentümlich reserviert verhalten, wenn kritische Bemerkungen zur königlichen Familie fallen.

Ähnlich ist es bei Gesprächspartnern aus dem südlichen Italien, wenn Sie verbal die Mafia streifen: Sie werden wahrscheinlich schlicht keine Reaktion erhalten. (Aber die Mafia ist sicherlich auch nicht das ideale Smalltalk-Thema.)

Sind Sie hingegen in den USA unterwegs, dann wundern Sie sich nicht, wenn sich jemand sofort mit dem Vornamen vorstellt (»… aber meine Freunde nennen mich Scott.«). In den USA finden Sie auf der Liste der Topthemen, die Sie bei keinem Smalltalk außer Acht lassen sollten

- die Firma (und wie lange Ihr Gesprächspartner für diese Firma tätig ist),
- finanzielle Verhältnisse,
- die Herkunft (Stadt und Bundesstaat),
- europäische Vorfahren,
- die Universität, an der Ihr Gesprächspartner studiert hat.

Ich hätte da noch eine Frage: Neulich ist mir doch so ein ...

Für manche Berufsgruppen stellen Smalltalks einen wahren Horror dar – weil das, was wie ein Smalltalk daherkommt, nur Arbeit ist. Z. B. Rechtsanwälte, Ärzte und andere stehen häufig in der Gefahr, dass Gesprächspartner einen (kostenlosen) Ratschlag wünschen. In diesem Falle empfehle ich: »Finde ich hoch interessant, Ihre Frage. Wir sollten uns darüber einmal in meiner Kanzlei (Praxis) unterhalten. Hier ist meine Karte. Bitte lassen Sie sich doch von meiner Sekretärin einen Termin geben.«

Visitenkarten – machen Sie sich erreichbar

Sie kennen es sicher auch aus älteren Filmen: Der Butler überreicht auf einem silbernen Tablett seiner Herrschaft eine Karte. Ein Herr steht vor der Tür und bittet vorgelassen zu werden. Bei dieser Karte handelt es sich um eine richtige Visitenkarte. Auf ihr steht allein der Name. Seitdem hat sich manches geändert

und auch die Karten. Der Name allein genügt kaum noch. Sie müssen erreichbar sein, wenn Sie geschäftlich unterwegs sind:

- für neue Kunden in der Firma,
- für Geschäftspartner, die Sie einmal im Jahr auf der Messe treffen,
- für interessante Leute, bei denen Sie im Gedächtnis bleiben wollen ...

Die Visitenkarte ist Werbung für Sie

Um gut erreichbar zu sein, müssen Sie mitteilen, wo Sie erreichbar sind. Dazu kann eine Karte beitragen. Darüber hinaus war eine Karte schon immer ein Ausweis der eigenen Reputation: Heute kann die Karte als eine besondere Art von Werbebroschüre bezeichnet werden, auf der Name, Firma und sämtliche Adressen und Telefonnummern im Corporate Design aufgeführt werden. Haben Sie jedoch niemanden, der für Sie die Karte im Design Ihrer Firma entwirft, dann halten Sie sich an folgende Gestaltungsregeln:

- In der Mitte steht Ihr Name, ggf. mit akademischen Titeln,
- rechts unten steht Ihre postalische Adresse (vor allem die geschäftliche) und
- links die Telefonnummern, die E-Mail-Adresse und eventuell die Adresse Ihrer Homepage.

Eine Karte ist heute üblicherweise von der Größe einer Scheckkarte. So passt sie gut in die Brieftasche oder ins Portemonnaie.

Wann zücken Sie die Karte?

Der richtige Zeitpunkt, um die Karte zu überreichen, ist bei einer abendlichen Feier während des Smalltalks beim Aperitif. Nicht unbedingt gleich zu Beginn des Gesprächs – aber warten Sie auch nicht bis zu dessen Ende.

Während des Essens sollten Sie keine Visitenkarten austauschen. Tun Sie es, wenn die Tafel aufgehoben ist. Aber vergessen Sie es bis dahin nicht!

Wenn Sie sich in einer kleinen Gruppe von bis zu fünf Personen unterhalten, sollten Sie nicht nur einer Person Ihre Karte überreichen, sondern auch den anderen. (Es sei denn, es sind Ihre Kollegen.)

Überreichen Sie Ihre Karte nebensächlich. Aber lassen Sie Ihrem Gesprächspartner Zeit, die Karte anzusehen. Wenn Sie eine Karte erhalten, reichen Sie Ihre Karte auch Ihrem Gesprächpartner.

Wie Sie eine Rede schwingen

Wenn Sie sich fragen, wie Sie Ihre Rede für eine Feier (Jubiläum, Verabschiedung eines Abteilungsleiters) vorbereiten, dann bedenken Sie zu allererst, dass eine Rede eine besondere Art der angenehmen Unterhaltung ist. Und auch wenn nur Sie

reden: Gehen Sie mit der Vorstellung an Ihre Rede heran, dass Sie einen Dialog führen mit Ihren Zuhörern. (Und Ihr Publikum reagiert auch auf Ihre Worte, wenn auch nonverbal.) Dann stellen Sie sich weiter folgende Fragen:

1. Was will ich mit meiner Rede erreichen?

Wollen Sie erfreuen, belehren, ermahnen oder überzeugen? Das sind vier Möglichkeiten, die sich Ihnen bieten. Vielleicht haben Sie aber noch ganz andere Ziele. Sie können das halten wie Sie wollen. Aber erfreuen sollten Sie eigentlich immer.

2. An wen wende ich mich?

Da ist einerseits die Frage, ob es einen Jubilar gibt oder eine oder mehrere Personen, denen Ihre Rede gilt. Aus dem persönlichen Verhältnis zu diesen (Ist es Ihr Chef oder einer Ihrer Mitarbeiter, sind Sie gut miteinander bekannt oder kennen Sie sich kaum?) ziehen Sie auch Schlüsse auf das Thema und die Art, wie Sie Ihre Rede sprachlich gestalten.

Andererseits ist auch die Anzahl der Zuhörer relevant, weil ein kleiner privater Rahmen auch einen persönlicheren Zugang erlaubt, ein großer Rahmen eher »staatstragende« Worte verlangt.

3. Wie viel Zeit steht mir zur Verfügung?

Bei anderen Gelegenheiten kann auch eine längere Rede Sinn machen. Aber bei Festen und Feiern sollte eine Rede kurz sein; also nie länger als fünf Minuten. Insbesondere dann, wenn es bei einem Empfang ist, wo das Auditorium sich nicht setzen kann.

Halten Sie die Rede während des Menüs zwischen zwei Gängen, dann sollten Sie auch das Personal über die Dauer Ihrer Rede informieren. Nicht dass der nächste Gang Ihnen in die Quere kommt.

4. In welcher Situation werde ich die Rede halten?

Auch ein Raum wirkt sich auf Ihre Rede aus, ob Sie wollen oder nicht. In einem großen Festsaal wirkt eine komödiantische Rede eventuell ganz ungewollt komisch; eine festliche Rede hingegen im Hinterzimmer einer Kneipe hochgestochen. Sehen Sie sich also den Raum möglichst vorher an und stimmen Sie sich darauf ein.

In einem großen Saal haben Sie zusätzlich noch die Schwierigkeit, dass Sie Ihre Zuhörer nicht so gut erreichen mit Ihrer Rede. Wenn es nicht unmöglich ist, so können Sie sie bitten, mit ihren Stühlen näher zu kommen. Vielleicht brauchen Sie ein Mikrophon – aber besser sprechen Sie ohne, vor allem, wenn Sie keine Übung damit haben.

Halten Sie Ihre Rede in einem Restaurant, dann nehmen Sie Rücksicht auf die anderen Gäste. In einem separaten Raum ist das selbstverständlich nicht nötig.

5. Was ist mein Thema?

Das Thema wird nicht nur durch Sie, sondern auch durch die vorhergehenden vier Punkte bestimmt. Vor allem durch den Anlass. Wenn es ein Geburtstag ist, so werden Sie eine Glückwunschrede halten. Ist es eine Beerdigung, so werden Sie er-

innern und der Trauer Ausdruck verleihen. Ansonsten lassen Sie Ihre Gedanken schweifen und denken Sie daran, was Sie gerne erreichen wollen.

> Bereiten Sie Ihre Rede gut vor. (Das heißt, Sie dürfen nur dann unvorbereitet sein, wenn Sie spontan aufgefordert werden, eine Rede zu halten.) Und suchen Sie sich eine Testperson aus, an der Sie Ihre Rede schon im Vorfeld ausprobieren.

Wer muss reden?

Bei jeder Veranstaltung gibt es Personen, die allein schon aufgrund Ihrer Funktion eine Rede halten müssen:

- Als Gastgeber sollte es Ihnen selbstverständlich eine Ehre sein die erste Rede zu halten. (Aber sie sollte *sehr* kurz sein.)
- Bei betrieblichen Veranstaltungen spricht der hierarchisch Bedeutendste zumindest eine Begrüßung ganz zu Beginn.
- Und bei einer Hochzeit sollten auf jeden Fall die Eltern des Bräutigams und die Eltern der Braut eine kleine Rede halten (vor und nach dem zweiten Gang beim Festessen).

> Bei größeren Festen gibt es sicher auch mehrere Redner. Daher sollten Sie sich mit diesen oder mit dem Veranstalter abstimmen über die Inhalte und die Reihenfolge.

Wann ist der richtige Zeitpunkt?

Die erste Rede wird traditionell bei einem Festessen vor dem sogenannten Bratengang gehalten. Das bringt ein Problem für die Küche und das Personal mit sich, weil sie direkt am Ende der Rede den nächsten Gang heiß servieren müssen. Um das leisten zu können, ist eine klare zeitliche Abstimmung notwendig. Als Redner müssen Sie Ihren zeitlichen Rahmen genau einhalten. Bei einem

- einfachen Menü ist eine Tischrede vor dem Hauptgang möglich. Bei einem
- Menü mit mehr als drei Gängen gibt es genügend Zeit, vor dem Hauptgericht eine Rede zu halten.

An sich kann eine Tischrede zwischen jedem Gang gehalten werden. Der Zeitraum zwischen den ersten beiden Gängen wird nicht gerne gewählt, da die Gäste gerade dabei sind, ihren ersten Hunger zu stillen. Wird später noch eine Rede gehalten, können Sie im Menüablauf auch eine kleine Pause einlegen.

Auf die Plätze – rede los!

Für die konkrete Situation sollten Sie diese Punkte beherzigen:

- Bleiben Sie nicht sitzen, sondern stehen Sie auf.
- Stellen Sie sich an einen Platz (Sie müssen nicht am Tisch stehen bleiben), von dem aus Sie gut gesehen und gehört werden.

- Sie können, um die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer zu erlangen, mit einem Löffel leicht gegen ein Glas schlagen.
- Halten Sie Ihre Rede möglichst frei.
- Richten Sie Ihren Blick nicht nur auf eine Person, sondern schauen Sie immer wieder in die gesamte Runde. Gilt die Rede einem Ehrengast, wenden Sie die Hauptaufmerksamkeit und Ihre Blicke vor allem ihm zu.

Eine Rede verhindern

Ihrem Bekannten merken Sie schon an, was er vorhat, bevor er es überhaupt tut. Doch dann steht er auf, obwohl er sich nur schwerlich auf den Beinen halten kann: Er will reden, schließlich ist so eine Hochzeit ein guter Anlass. Und schon erhebt er einen Löffel, um für Ruhe zu sorgen. Die ersten Köpfe wenden sich ihm belustigt zu. Was tun Sie? Greifen Sie ein oder werden Sie die Pein still ertragen?

Versuchen Sie Ihren Bekannten abzuhalten, indem Sie sich hinter ihn stellen und in ein Gespräch verwickeln. Vielleicht können Sie ihm dann auch sagen, dass es nicht mehr angemessen ist, jetzt noch eine Rede zu halten.

Charmant und bestimmt an Telefon und Handy

Das Telefon kann zur Last fallen, wenn es ständig klingelt und die Arbeit liegen bleibt. Und wenn dann bei Ihnen der zwanzigste Anruf eingeht und der gilt noch nicht mal Ihnen, können Sie da noch höflich und freundlich bleiben?

Wie Sie ein Telefonat vorbereiten

Legen Sie sich eventuell benötigte Unterlagen zurecht und klären Sie ab, wen genau Sie sprechen wollen. Legen Sie sich Stift und Papier bereit, um gegebenenfalls etwas notieren zu können und stellen Sie sich gedanklich auf das Gespräch ein.

Haben Sie Ihren Gesprächspartner erreicht, dann

- begrüßen Sie ihn mit freundlichen Worten: »Einen schönen guten Tag, hier spricht *(Vorname Nachname)*«,
- sprechen Sie klar und verständlich,
- achten Sie auf eine positive Grundeinstellung,
- kommen Sie schnell zum Grund Ihres Anrufs
- und gehen Sie am Ende des Telefonats – in einer Zusammenfassung – die wichtigen Punkte noch einmal durch, damit keine Missverständnisse entstehen.
- Schließlich verabschieden Sie sich freundlich, danken für das Gespräch und wünschen noch einen schönen Tag.

Besondere Regeln für das Mobiltelefon

Handys und Smartphones haben den großen Vorteil, dass Sie immer erreichbar sind. Andererseits sind Sie auch erreichbar, wenn es sehr unpassend ist. Zum Beispiel, wenn Sie an einem Meeting teilnehmen oder gerade in einem Restaurant speisen oder in einem öffentlichen Verkehrsmittel unterwegs sind.

Um hier nicht zu stören, sollten Sie die Möglichkeiten, die Mobilgeräte bieten, nutzen:

- Schalten Sie den Klingelton ab und das Lichtsignal oder den Vibrationsalarm ein.
- Verlassen Sie für die Dauer des Telefonats den Raum (wenn Sie das Gespräch unbedingt entgegennehmen müssen).
- Aktivieren Sie die Rufumleitung auf Ihre Voicemail, damit Ihnen Anrufer eine Nachricht hinterlassen können.
- Reagieren Sie nicht sofort auf jede eingehende E-Mail. Wenn Sie in Gesellschaft sind, bleibt das Smartphone in der Tasche.

Sie brauchen beim Telefonieren übrigens nicht lauter als sonst zu sprechen, können sogar relativ leise sprechen (wenn die Nebengeräusche nicht zu groß sind), da die Mikrophone der Handys sehr sensibel sind.

Wo das Telefonieren tabu ist

Es gibt einige Orte, an denen Sie weder jemanden anrufen noch ein Gespräch entgegennehmen sollten. Das ist zum Beispiel

- in einer Kirche, Synagoge oder Moschee, und zwar nicht nur während des Gottesdienstes, sondern auch dann, wenn Sie zur Besichtigung dort sind,
- in oder bei Gedenkstätten,
- beim Museumsbesuch,
- in Krankenhäusern
- und auf Friedhöfen.

Schalten Sie Ihr Handy ab, wenn ...

- Sie im Theater oder in der Oper einer Aufführung beiwohnen, aber auch wenn
- Sie sich im Kino einen Film ansehen.

Sollten Sie vergessen haben, Ihr Handy abzuschalten, und es erreicht Sie ein Anruf, nehmen Sie ihn auf keinen Fall entgegen. Aber schalten Sie Ihr Handy jetzt auf jeden Fall ab. Rufen Sie in der Pause oder nach der Aufführung zurück und bitten Sie um Entschuldigung. Auch akustische Signale für eintreffende E-Mails oder Terminerinnerungen usw. sind störend. Schalten Sie daher Ihr Gerät stumm, außer in Notfällen, wenn Sie dringend eine Nachricht erwarten. In diesem Fall sollten Sie Ihre Begleitung vorab darauf hinweisen.

Anrufbeantworter und Voicemail

Es sind zwar zwei verschiedene Namen – aber es erfüllt doch die gleich Funktion: Anrufbeantworter und die Voicemail Ihres

Handys. Einerseits gibt es einen Ansagetext, andererseits kann der Anrufer eine Nachricht hinterlassen.

Bevor Sie einen Text für die Ansage aufsprechen, überlegen Sie, was alles genannt sein muss. Grundlegend sind diese Punkte: Nennen Sie Ihren Namen und den Namen Ihrer Firma (wenn es Ihr geschäftlicher Anrufbeantworter ist). Sprechen Sie die Zeiten, zu denen Sie erreichbar sind (dann aber auch wirklich erreichbar sein müssen), auf das Band und (wenn es Ihr Anrufbeantworter ist) die Mobilfunknummer.

> Gestalten Sie auch die Ansage Ihrer Voicemail mit der eigenen Stimme von vorn bis hinten.

Nicht mehr üblich ist der Satz »Ich rufe Sie baldmöglichst zurück«. Sie versprechen damit etwas, was Sie wahrscheinlich nur selten halten können.

Wenn Sie jemandem eine Nachricht hinterlassen, geben Sie neben Ihrem Namen den Grund des Anrufes und eine Telefonnummer an, unter der Sie erreichbar sind.

Ein Handy ist kein Gürteltier

Die Art, wie Sie Ihr Mobiltelefon tragen, muss zwei Aspekten genügen: Es muss gut geschützt sein, denn ein Handy ist nicht das robusteste Gerät. Und Sie sollten es griffbereit haben, sonst ist der Anruf weg. Am besten verstauen Ihr Handy oder Smartphone daher in der Innentasche Ihres Jacketts oder Blazers. Damen steht dafür auch die Handtasche zur Verfügung. Die ungemein praktische Handyhalterung für den Gürtel bleibt dagegen Hausmeistern und Nerds vorbehalten.

Netikette: Immer munter mailen?

Einerseits ein Segen für die berufliche Kommunikation: Per E-Mail können Sie schnell einen kurzen Gruß oder ein Anschreiben verfassen und dann das Protokoll der letzten Sitzung als Attachement hinzufügen. Andererseits ein Fluch: In wie vielen E-Mail-Verteilern sind Sie? Und wenn Sie ein paar Tage Urlaub genommen haben, quillt das elektronische Postfach über. Achten Sie auf folgende Regeln, um die Kommunikation per E-Mail zu straffen und dabei gleichzeitig einen gepflegten Umgang zu etablieren:

- Trennen Sie private und geschäftliche E-Mails. Denn falls Sie für einige Tage erkranken sollten und ein Kollege zwischen privaten nach den wichtigen geschäftlichen E-Mails suchen muss, tun Sie ihm sicherlich keinen Gefallen.
- Reduzieren Sie den Datenmüll. Senden Sie E-Mails nur an die Personen, die sie auch wirklich angehen. Wenn Sie Ihrerseits E-Mails erhalten, die für Sie schlichtweg irrelevant sind, so teilen Sie das dem Absender mit (bzw. sorgen Sie dafür, dass Sie aus dem entsprechenden Verteiler genommen werden).
- Achten Sie auf exakte Angaben in der Betreffzeile! So verhelfen Sie Ihren E-Mails zu einer angemessenen Aufmerksamkeit bei Ihren Adressaten.
- Da eine gesendete Mail nicht mehr zurückgeholt werden kann (auch wenn es diese Funktion gibt): Erst denken, dann schreiben, dann lesen, nochmals denken und dann abschicken.

- Halten Sie Ihre Texte kurz. Aber nicht so kurz, dass die E-Mail nachher einem Rätsel gleicht.
- Benutzen Sie einen freundlichen Umgangston. Formulieren Sie immer eine Anrede und einen Gruß.
- Halten Sie sich an die gültigen Schreibformen (zur Zeit DIN 5008).

Eine E-Mail ist kein Sattelschlepper

Wenn Sie eine E-Mail schicken wollen mit einer umfangreichen Datei im Anhang, dann fragen Sie erst an, ob und wann Sie diese senden können. So helfen Sie dem Empfänger auch, eine Überlastung seines Computers zu vermeiden.

Emojis – Gefühle in Bildchen

Im digitalen Schriftverkehr hat sich als Ergänzung zu Buchstaben eine Bildsprache eingebürgert, die recht einfach verständlich ist. Sicher kennen Sie die sogenannten Emojis wie den lachenden, grimmigen oder zwinkernden Smiley und verwenden sie eventuell selbst gerne.

So amüsant und allgemein verständlich diese Piktogramme auch sind, sollten sie in der seriösen Geschäftskommunikation keine Verwendung finden. Vor allem, wenn Sie mit Kunden kommunizieren und auch in der Korrespondenz mit Geschäftspartnern und Kollegen, zu denen Sie ein rein professionelles Verhältnis haben, sollten Sie ganz auf Emojis verzichten.

Was Sie nie schreiben, aber verstehen sollten

Abkürzungen sind hin und wieder zweckmäßig, selten schön und nie höflich. Denn Sie schließen immer andere aus, denen die Abkürzungen nicht bekannt sind. Und das sollte ein höflicher Zeitgenosse – zumindest im gesellschaftlichen Umgang – nicht tun. Aber da sie nun einmal verwendet werden, seien hier einige dieser in der mobilen Kommunikation üblichen Abkürzungen ausgeführt:

cu	see you (wir sehen uns)
ICU	see you (wir sehen uns)
afaik	as far as I know (soweit ich weiß)
asap	as soon as possible (so bald wie möglich)
brb	be right back (bin gleich zurück)
fyi	for your information (zu deiner Information)
fyeo	for your eyes only (nur für deine Augen – nur für dich bestimmt)
lol	laughing out loud (laut auslachen)
rofl	rolling on the floor laughing (sich vor Lachen am Boden kugeln)

Stichwortverzeichnis

Akademisches Viertel 44
Anrede 14
Anrufbeantworter 117
Aperitif 64, 65
Aufbruch 46
Aufzug 42
Augenkontakt 23

Beenden 46, 94
Begrüßung 9, 10, 12
Besteck 69, 84, 85
Buffet 65, 66, 91, 92
Business-Kombinationen 32

Casual Day 29
Chef de Rang 76
Couvert 68

Damenkarte 78
Dekantieren 80
Digestif 82, 95, 96

Einladung 27, 29, 47, 48, 49, 77
E-Mail 119, 120
Emojis 120
Entschuldigung 8, 9
erster Eindruck 7

Fahrstuhl 42
Fauxpas 9
Fliege 35

Garderobe 24, 61, 62
Gedeck 68, 69
  Besteck 69
Gesprächsthemen 104, 105, 107
Getränkekarte 77
Give-away 95

Handschlag 20, 22, 23
Handy 116

Klatsch 106
Kleiderordnung 24, 26
Kleidung 24, 25, 27
Kosmetik 36
Krawatte 33, 34

Lockerheit 6

Mailbox 117

Netikette 119, 120

Ortsauswahl 53, 54

Parfüm 35
Pfeife rauchen 98
Platz anbieten 40
Pünktlichkeit 44

Raucher 67, 97, 98
Rauchwaren 97
Rechnung 55, 56, 98, 99
Rede 109, 110, 111, 113
  Zeitpunkt 113
Reihenfolge
  Ausgang 46
  Begrüßung 11
  Besteck 85
  Eintritt 41
  Getränkeausschank 81

Handschlag 22
Restaurant 41
Vorstellung 17
Reklamation 99
Respekt 6
Restaurant 41

Schmuck 38, 39
Service 99
Serviette 69
Sitzordnung 57, 58
Sitzpositionen 60
Smalltalk 18, 102
Souveränität 6
Speisekarte 76
Speisen 85
Sympathie 6, 36

Tabakwaren 57
Tabu
Kleidung 30
Rauchen 97
Telefonieren 116
Tafel aufheben 93
Taxi 43
Telefon 115
Telefonat 115
Tischdame 59
Tischherr 59
Trinkgeld 98

Uneingeladene Gäste 57

Verspätung 44, 45
Visitenkarte 107
Vorstellung 17
Vortritt lassen 39, 41

Windsor-Knoten 33

Zeitpunkt, Rede 113

Impressum

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://www.dnb.dnb.de abrufbar.

Print: ISBN: 978-3-648-12504-5 Bestell-Nr.: 00646-0008
ePub: ISBN: 978-3-648-12505-2 Bestell-Nr.: 00646-0103
ePDF: ISBN: 978-3-648-12506-9 Bestell-Nr.: 00646-0153

Horst Hanisch
Knigge für Beruf und Karriere
8. Auflage 2019

© 2019, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg
Redaktionsanschrift: Fraunhoferstraße 5, 82152 Planegg/München
Internet: www.haufe.de
E-Mail: online@haufe.de
Redaktion: Jürgen Fischer
Redaktionsassistenz: Christine Rüber

Satz: Reemers Publishing Services GmbH, Krefeld
Umschlagdesign: RED GmbH, 82152 Krailling

Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.
Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Der Autor

Horst Hanisch

ist tätig als Seminarleiter und Trainer und veranstaltet firmeninterne und offene Seminare zu Themen wie »Business Etikette«, »Wie isst man/frau was?«, »Selbstbewusstes und sicheres Auftreten«, »Präsentieren und Rhetorik«, »Erfolg beginnt im Kopf«. Horst Hanisch ist Mitglied der Gastronomischen Akademie Deutschlands.

Seine Website: www.knigge-seminare.de

Weitere Literatur

»Peinliche Situationen meistern. Soforthilfe bei Knigge-Blackouts«, von Matthias Nöllke, 128 Seiten, EUR 6,90, ISBN 978-3-448-08814-4, Bestell-Nr. 00976-0001

»Business Knigge International. Der Schnellkurs«, von Kai Oppel, 328 Seiten, EUR 19,95, ISBN 978-3-648-06632-4, Bestell-Nr. 00331

»Geschäftsessen meistern«, von Anke Quittschau und Christina Tabernig, 128 Seiten, EUR 3,99 (E-Book). ISBN 978-3-648-06530-3, Bestell-Nr. 10709

Speziell für TaschenGuide-Leser:

Kostenlose Downloads

unter haufe.de/arbeitshilfen

Mit TASCHEN GUIDE Downloads

Mustertexte, Checklisten, Excel-Rechner
und vieles mehr zu folgenden Themen:

- Betriebswirtschaft und Rechnungswesen
- Recht und Geld
- Management und Führung
- Kommunikation und Soft Skills

Buchcode:

Und so geht's

- Einfach unter www.haufe.de/arbeitshilfen den Buchcode eingeben
- Oder QR-Code scannen und direkt über Ihr Smartphone oder Tablet auf die Website gehen