



Illustration: Artur Schäfer

Die Comic-Krawatte stirbt nie

Gutes Benehmen hat immer Konjunktur – Tipps für einen guten Auftritt im Geschäftsleben

In der Krise müssen die Firmen ihre Ausgaben auf den Prüfstand stellen. Wer das jedoch auf Kosten guter Umgangsformen und Benimmregeln seines Personals tut, spart möglicherweise am falschen Ende.

VON JÜRGEN PAUL

„Benimm ist in, gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten“, sagt die Leingartener Knigge-Trainerin Birgit Brenner. Unternehmen, die viel Wert auf das richtige Auftreten ihrer Mitarbeiter legen, seien letztlich im Vorteil gegenüber der Konkurrenz. So verzeichnet Brenner (Foto: privat) in diesen Tagen ein gesteigertes Interesse an der Schulung von Vertriebsmitarbeitern.



Birgit Brenner

„Der richtige Umgang mit dem Kunden ist den Firmen besonders wichtig.“ Von der richtigen Ansprache über das Vorstellen, der angemessenen Kleidung bis hin zum Benimm bei Tisch reicht die Kurspalette der Trainerin, die Vorstandsmitglied der Deutschen Knigge-Gesellschaft ist.

Nachfolgend ein Überblick über einige wichtige Benimmregeln (nicht nur) im Wirtschaftsleben.

● **Kleidung:** Kaum zu glauben, aber es scheint immer noch Zeitgenossen zu geben, die glauben, ihre Geschäfts-

partner mit Motivkrawatten und Comissocken beeindrucken zu können. „Beides hat im Geschäftsleben nichts verloren, ist aber leider nicht totzukriegen“, sagt Birgit Brenner. Immerhin hat sich mittlerweile herumgesprochen, dass weiße Tennissocken auf den Sportplatz und nicht unter die Anzugshose gehören. Doch nicht allein auf die Farbe kommt es an. „Der Strumpf muss so lang sein, dass beim Sitzen das Bein bedeckt ist, also keine Haut sichtbar ist“, erläutert die Knigge-Expertin. Weit verbreitet ist die Meinung, dass Sneakers stets erlaubt seien. Das hänge

■ Zur Person

Birgit Brenner

Birgit Brenner ist seit 2007 als zertifizierte Knigge-Trainerin mit ihrer Firma Image-Style-Etikette tätig. Die Heilbronnerin zählt Unternehmen, Schulen, soziale Einrichtungen und Privatleute vornehmlich aus der Region, aber auch aus ganz Deutschland zu ihren Kunden. Zu den Wachstumsbereichen gehört neben den klassischen Themen wie Dress-Code, Tischkultur und Telefon-Knigge die Interkulturelle Kommunikation – also das Kennenlernen fremder Kulturen und der dortigen Sitten. Insbesondere Asien und dort vor allem China, Japan und Indien würden von den Firmen immer mehr nachgefragt. Brenner ist Vorstandsmitglied der Deutschen Knigge-Gesellschaft. *jüp*

jedoch – ähnlich wie das Tragen einer Krawatte – von der Branche ab. Wo es etwas lockerer zugeht wie in Medien- oder Werbeberufen, ist ein sportlicheres Outfit durchaus opportun. Sobald jedoch der Anzug ins Spiel kommt, ist es damit aus. „Die Krawatte zum Anzug ist ein Muss, sagt Brenner. „Aber bitte ohne Krawattennadel, die ist vollkommen out.“ Und von Sneakers zum edlen Stoff könne sie nur abraten.

Da haben es die Damen leichter. „Grundsätzlich haben Frauen viel mehr Möglichkeiten, sich angemessen zu kleiden“, räumt die Expertin ein. Wer auf schreiende Farben, Tigermuster und Miniröcke verzichtet und stets Strumpfhosen unter dem Kostüm trägt, könne nicht viel falsch machen.

● **Begrüßung/Anrede:** Bei Begrüßungen ist grundsätzlich die Hierarchie zu beachten. Gäste und Kunden sind aber immer die Ranghöheren. Zudem gilt wie im Privatleben: Ältere kommen vor Jüngeren, Damen vor Herren. Titel sollte man besser weglassen, wenn man sich selbst vorstellt. Stellt man aber jemand anderen vor, ist etwa der Zusatz „Dr.“ zwingend. Brenner: „Hat jemand mehrere akademische Titel, nennt man jeweils den höchsten – die anderen lässt man weg.“

Übrigens: Das in den meisten deutschen Betrieben noch immer beliebte „Mahlzeit“ ist nach Überzeugung der Knigge-Trainerin kein Gruß, sondern ein Schimpfwort.

● **Visitenkarten:** Im Geschäftsleben ist die Visitenkarte heute unverzichtbar. „Nichts ist peinlicher, als eine Visitenkarte zu bekommen und selbst keine

zu haben“, sagt die Heilbronnerin. Eine weitere Unsitte sei das schnelle Wegstecken der überreichten Karte. „Es ist unhöflich, nur einen flüchtigen Blick darauf zu werfen und sie dann wegzustecken“, betont die Trainerin. Besser sei ein intensiver Blick auf die Karte, die einiges über die Person aussage. „Sitzt man am Tisch, legt man die Karte am besten vor sich ab.“

● **Mobiltelefon:** Es gibt sie offenbar immer noch: Leute, die bei einem geschäftlichen Termin als erstes ihr Handy auf den Tisch legen. „Damit signalisiert man dem Gesprächspartner sofort: Meine Aufmerksamkeit gilt nicht uneingeschränkt dir, sondern wenn mein Handy klingelt oder vibriert, muss ich reagieren“, erklärt der Knigge-Coach. Wenn man tatsächlich auf einen dringenden Anruf warte, sollte man dies kurz erläutern. Ansonsten gilt: Handy in die Tasche, und zwar mindestens stumm geschaltet.

● **Authentisch bleiben** Es sind letztlich viele Kleinigkeiten, die den „perfekten Auftritt“ ausmachen. Dabei kommt es Birgit Brenner zufolge nicht darauf an, sämtliche Kniggeeregeln zu beherzigen. „Wichtig ist die Authentizität.“ Wer sich dem Knigge zuliebe verbiege, tue sich keinen Gefallen. „Man braucht einerseits Erfahrung mit den Benimmregeln, andererseits aber auch seinen eigenen Stil“, betont die Knigge-Trainerin. Und man sollte sich nicht zu ernst nehmen. „Wer über sich selbst lachen kann, kommt immer besser an.“ Dem wird auch ein Knigge-Fehltritt gerne verziehen. *red*

Kosten senken bei Drucksachen

Moderner Digitaldruck bietet zahlreiche Möglichkeiten der Gestaltung – Heilbronner Unternehmen investiert

Wenn Unternehmen unter Kostendruck stehen, kommt es auf günstige Lösungen an. Auch bei der Produktion von Drucksachen für Werbe- und Marketingabteilungen steht die Effizienz an erster Stelle. Neue Wege eröffnet der Digitaldruck.

Verschiedene Möglichkeiten bieten die neuen Technologien beim Digitaldruck – insbesondere in Kombination mit onlinebasierten Abläufen von Produktionsprozessen. Unternehmen, die hier genau hinschauen, können sparen und sich zugleich Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Hightech-Maschinen im Digitaldruck erhöhen nicht nur die Druck-



Nur eines von zahllosen Beispielen für individualisierten Digitaldruck. Foto: Illig

qualität, sondern eröffnen neue Dimensionen von Flexibilität und Kreativität. Zudem machen sie neue Formen der Kundenkommunikation möglich. Vorteile sind eine schnelle Produktion, mehr Möglichkeiten, Inhalte zu individualisieren, automatisches Zusammentragen oder Auswechseln von Seiten, ein verkürzter Workflow und die vergrößerte Auswahl an bedruckbaren Materialien (etwa Kunststoffe).

● **Personalisierung** Es genügt ein Blick auf Direktmailings, Zeitschriften, Handbücher: Wer heute bei der Vielzahl von Drucksachen auffallen möchte, setzt auf die Werkzeuge des Business-to-Business-Marketings. Das

heißt, das Medium ist passgenau auf den Adressaten zugeschnitten. Und das nicht nur mit unterschiedlichen Textbausteinen, sondern mit individualisierten Inhalten und Gestaltungsmöglichkeiten. So wird der Kunde in der Flut der Werbebotschaften sehr persönlich angesprochen.

„Dank unserer neuen Digitaldruckausstattung verbunden mit der neuesten Generation an Software verwirklichen wir jetzt Bildpersonalisierungen in Drucksachen“, sagt Peter Illig. Der Geschäftsführer der Heilbronner Illig Druck & Medienwerkstatt hat kürzlich über 100.000 Euro in neue Hard- und Software investiert, um seinen Kunden Einsparpotenziale zu schaffen. *red*

BUCHKRITIK

Aus Fehlern der anderen die eigenen Lehren ziehen

China gehört schon zu den großen Wirtschaftsnationen, beim Export schickt das Land sich an, Deutschland zu überholen, und weltweit werden Mittelständler und Großbetriebe übernommen. Keine Frage, aus dem einstigen Entwicklungsland ist ein Riese geworden – der allerdings auch ein enormer Markt ist. Daher versuchen viele deutsche Unternehmen dort ihr Glück – sowohl im Verkauf als auch in der Produktion. Dort erleben sie aber oft eine teure Bauchlandung.

Auch deswegen, weil sie die dortige **Konkubinwirtschaft** nicht verstehen. Europäer oder Amerikaner werden gerne gegeneinander ausgespielt, man muss sich zudem die Gunst der Mächtigen erwerben – gerne auch mit Geschenken. Werden die Partner aus dem Westen dann nicht mehr benötigt, sind die Zeiten der guten Geschäfte schnell wieder vorbei.

Frank Sieren hat in seinem flott geschriebenen Buch einige Beispiele gesammelt. Dabei zeigt er, dass auf dem rätselhaften China-Markt auch Großunternehmen wie Siemens oder Danone schmerzhaft gescheitert sind. Oder dass Obi seine Erfolgsgeschichte im Reich der Mitte nicht fortsetzen konnte. Sierens Buch kann für viele Mittelständler ein nützlicher Ratgeber sein, um teure Fehler zu vermeiden. *jüs*

Frank Sieren: *Die Konkubinwirtschaft. Warum westliche Unternehmen in China scheitern und die Chinesen die Weltspitze stürmen.* Carl Hanser, München. 279 S., 19,90 Euro.



FIRMEN REGIONAL

Jostwerner gehört zu Amot-IQ

Das Dortmunder Unternehmen **Jostwerner** ist seit Ende 2008 Mitglied der **Amot-IQ-Gruppe**. Damit gehören dem Firmenverbund nun sechs Unternehmen in Deutschland und ein weiteres in Tschechien an. Die Mitglieder der Amot-IQ Gruppe bieten Logistik-Beratung und IT-Lösungen, vor allem in der fertigen Industrie wie der Automobil- oder der Chemiebranche und für Logistikunternehmen. Die Zusammenarbeit mit Jostwerner besteht informell schon seit fast 20 Jahren. **Frank Mysliwicz**, Geschäftsführer der **Amot-IQ-Automotive GmbH** in Heilbronn, sieht in der Erweiterung die logische Weiterentwicklung der gesamten Gruppe in Richtung ganzheitliche Prozess-Beratung. „Der Kunde benötigt nur einen einzigen Ansprechpartner, das ist wichtig, weil die Verzahnung zwischen Fertigung und Systemen immer enger wird.“ *red*

OM Pimespo bei Logimat Messe

OM Pimespo in Weinsberg ist die Zentrale für das deutschlandweite Händler- und Servicenetz des Staplerherstellers OM. Als Vollsortimenter mit über 90-jähriger Tradition bietet OM unter anderem Elektro-, Diesel- und Treibgasstapler mit einer Tragfähigkeit von bis zu zehn Tonnen an. Bei der Logimat Messe vom 3. bis 5. März in Stuttgart stellt OM in Halle 7, Stand 265, Einzel- und Flottenlösungen vor. Messe-News gibt es unter www.starkersueden.de, Informationen zur Firma unter www.om-mh.com. *red*



Stapler von OM sind auf der Messe Logimat in Stuttgart zu sehen. Foto: OM