

# Business-Knigge

**„Stil- und selbstsicher auf dem Parkett des Handwerks!“  
Das war das Lernziel eines Seminars von Andrea Gündera,  
an dem Meisterschüler teilnahmen. Ein Erfahrungsbericht.**

**S**ein Metier im Handwerk zu beherrschen ist heutzutage nicht mehr das einzige was zählt. Unsere Kunden erwarten das und sehen es als selbstverständlich an. Wichtig ist unser erster Eindruck, der zählt. Sicherer Auftreten, gutes Benehmen, einfach den Kunden begeistern. Es sind heute die kleinen Dinge, die uns helfen, uns von unseren Mitbewerbern abzuheben.

Sich von den Mitbewerbern abzuheben interessiert uns Meisterschüler der Akademie für Betriebsmanagement aus

scheinbar die richtige Image-Adresse für das Handwerk ist. Und so besuchten wir sie zu einem Tagesseminar im Stausee-Hotel in Metzingen-Glems.

Als wir im Stausee-Hotel eintrafen war im Tagungsraum bereits alles vorbereitet. Verschieden farbige Stoffe waren zu sehen, Hemden aller Art und natürlich auch verschiedene Accessoires konnten wir schon bestaunen und ausprobieren. Ja, auch ein Tisch war bereits eingedeckt. Wir waren gespannt. Wir begannen mit einer lockeren Begrüßungsrunde

Mittelfeld. Einige waren sehr mutig und glaubten auch mehr zu wissen. Auch die Wünsche waren sehr individuell. Manche wollten endlich einmal vom Experten hören, wie denn die Knigge-Regeln am Tisch nun wirklich sind. Andere interessierten sich mehr dafür, wie man denn am besten ein lockeres „Small Talk“-Gespräch beginnt. Auch wie man möglichst elegant „Nein“ sagt, war eine weitere Frage.

Doch bevor es richtig losging, erklärte uns Andrea Gündera erst einmal was „Knigge“ überhaupt ist und woher es kommt. Sie begann zu erzählen, wie der Freiherr von Knigge ursprünglich einer der ersten Revoluzzer seiner Zeit war und den Umgang mit Menschen festhalten wollte. Bis hin zu heute, wo es die verschiedensten Arten von Knigge-Gesellschaften gibt.

Nach dieser spannenden Einführung legten wir dann mit unserem Knigge-Dinner richtig los. Natürlich erst theoretisch. In den verschiedensten Rollenspielen übten wir den richtigen Umgang mit den Kunden. Wie begrüße ich ihn, wer grüßt zuerst, wer hält wem die Tür auf und wie hilft man einer Dame eigentlich beim Platz nehmen? Jeder durfte die verschiedenen Rollen einmal ausprobieren. Besonders toll war, dass Andrea Gündera immer wieder auch erklärte wie es in anderen Ländern Sitte ist. Sie zeigte uns sehr anschaulich, was während des Essens mit der Serviette passiert und was wir sonst noch alles beachten müssen. Was wir im Restaurant mit unserer Handtasche machen interessierte uns Frauen natürlich ganz besonders. Auch hier hatte sie wieder einen tollen Tipp für uns. Eine kleine Handtasche darf natürlich auf dem Tisch liegen. Für größere Handtaschen gibt es einen extra Handtaschenhalter. Klein, praktisch und immer dabei.



(v.l.) Frank Gauss, Akademie für Betriebsmanagement, und Seminarleiterin Andrea Gündera von der TYPwerkstatt mit Teilnehmern bei der Umsetzung der Tischsitten nach Knigge.

Stuttgart natürlich auch ganz besonders. Ein Termin mit dem Kunden, das Auftreten auf einer Veranstaltung oder auch ein Restaurantbesuch mit dem Architekten. Wir wussten, in diesen Situationen ist gutes Benehmen gefragt. Als junge angehende Führungskräfte machten wir uns natürlich Gedanken, was uns Sicherheit geben kann, dem Kunden in Zukunft kompetent zu begegnen. Nach langem Informieren stellten wir fest, dass die TYPwerkstatt von Andrea Gündera

damit wir uns kennenlernen konnten. Jeder sollte sich vorstellen und einschätzen wie hoch seine Kenntnisse über Knigge bereits sind. Außerdem durfte jeder von uns noch einmal einen besonderen Wunsch äußern, den er an den Inhalt des Seminars hatte. Andrea Gündera interessierte sich auch besonders dafür, warum sich eigentlich jeder einzelne für dieses Seminar entschieden hatte. Es war erstaunlich zu sehen, wie sich jeder von uns selbst einschätzte. Die meisten lagen im

**PRAXISPLUS**

Andrea Gündera Image-Coach fürs  
Handwerk Farb- & Stilberaterin  
Am Burggraben 5  
72766 Reutlingen  
Tel.: (07121) 478155  
Fax: (07121) 493149  
info@dietyperwerkstatt.de

**WWW** dietyperwerkstatt.de

Nachdem wir das Tischgedeck besprochen hatten war es nun endlich so weit. Es war Zeit für unser richtiges Knigge-Dinner. Gemeinsam gingen wir zu Tisch. Jeder war natürlich verunsichert, ob er die vielen Regeln jetzt wirklich alle umsetzen kann. Andrea Gündera versicherte uns aber, dass es immer wichtiger ist authentisch zu bleiben, als 100 Prozent Knigge zu beherrschen. Die Gerichte waren natürlich sorgfältig ausgewählt. Flädlesuppe, weißer Wels und feine Bandnudeln. Alles hatte so seine Tücken. Aber wir haben uns sehr gut geschlagen. Und es hat wirklich vorzüglich geschmeckt.

Nach einer kleinen Kaffeepause wurde es dann ganz besonders lustig. Andrea Gündera holte eine große Tüte hinter einem Tisch hervor und begann damit Krawatten zu verteilen. Wir wussten natürlich sofort was das bedeutet. Aber es war sehr interessant. Wir haben verschiedene Knoten gelernt. Und selbst wir Frauen haben uns gar nicht so schlecht geschlagen.

Ein super Einstieg zum Thema Dresscode im Business. Andrea Gündera erklärte uns wie ein professionelles Outfit auszusehen hat. Natürlich ist immer die Frage, was ist der Anlass oder wer erwartet mich. Im Büro ist ein legerer Businesslook vollkommen in Ordnung. Bei gehobenen Anlässen sollte sich aber entsprechend gekleidet werden. Man tritt sehr viel selbstsicherer und souveräner auf, wenn man weiß, dass die Kleidung zum Anlass passt. Natürlich gibt es immer Situationen in denen man sich unsicher ist. In diesem Fall sollte man sich immer ein Stück besser kleiden, als die Position ist. Lieber einmal besser gekleidet sein als ins Fettnäpfchen zu treten, rät Andrea Gündera. Denn sonst ist der Ruf weg. Eine weitere Frage ist, was ich mit meinem Outfit bezwecken möchte. Um aufzufallen darf auch gerne mal ei-

ne rote Bluse angezogen werden. Und natürlich dürfen Frauen in der Männerwelt auch mal die Hosen anhaben. Es wirkt sogar seriöser. Generell rät sie aber immer zu kalten Farben im Business. Grau ist die klassische Businessfarbe schlechthin. Sie wirkt seriös und neutral. Blau wirkt noch edler und seriöser als Grau und kann daher gut bei Reden getragen werden. Schwarz sollte eher eine Anlassfarbe bleiben, sie sorgt für Distanz und sollte auf gar keinen Fall bei Verhandlungen getragen werden. Ebenso wie Flieder. Diese Farbe lässt uns weich wirken. Beige und Braun sind mit Vorsicht zu genießen. Sie gelten als Rentnerfarben.

Natürlich ist der Sitz des Anzugs entscheidend. Hier sollte man sich einmal professionell beraten lassen, was zum Typ passt. Die Krawatte darf gerne als Blickfang eingesetzt werden. Aber bitte nie mehr als zwei Muster in einem Outfit und mehr als zwei Businessfarben verwenden, rät Andrea Gündera. Ein Karohemd mit Tupfenkrawatte zum Nadelstreifenanzug ist ein absolutes no-go! Nie

sein. Themen wie Religion, Politik und Krankheiten sind absolut tabu. Besser ist es über das Wetter zu sprechen und sich über die Anreise zu erkundigen. Auch Fragen nach Hobbys und dem letzten Urlaub sind erlaubt. Diese können vor allem als Anknüpfungspunkt beim nächsten Treffen verwendet werden. So signalisiert man dem Gegenüber Interesse. Ein Visitenkartenaustausch ist sehr wichtig. So kann man sich nach dem Treffen Notizen ma-

**Stil und Etikette sind dem Kunden gegenüber ganz entscheidende Erfolgsfaktoren.**

chen und keine Information geht mehr verloren. Aber bitte nicht schnell in irgendeine Tasche verschwinden lassen, rät Andrea Gündera. Schauen Sie die Karte an und legen Sie sie in ein dafür vorgesehenes Visitenkartenetui. Benehmen konnten wir uns alle, aber wir haben ge-



In der ersten „Vorstellungsrunde“ zeigten die Teilnehmer, was sie von den Begrüßungs-Knigge-Regeln bereits kennen und beherrschen.

mehr als fünf Accessoires tragen gilt als Faustregel für Frauen. Nachdem wir einige gute und schlechte Beispiele betrachtet hatten, bekamen wir selbst ein Gefühl dafür, was in Ordnung ist und was nicht.

Ein wichtiger Punkt war für uns noch das Thema „Small Talk“. Wie kann ich am besten mit einer Person ins Gespräch kommen? Andrea Gündera erklärte uns, immer offene Frage zu verwenden, damit unser Gegenüber von sich erzählen kann. Small Talk soll eine lockere Unterhaltung

lernt, dass Stil und Etikette gegenüber unseren Kunden ganz entscheidende Erfolgsfaktoren für uns sind.

In Zukunft werden wir mit Sicherheit die unterschiedlichsten Anforderungen bei Veranstaltungen, Kunden-Events und Handwerker-Festakten besser meistern können. Und selten haben wir einen Tag so viel Spaß gehabt und gelacht. Ein Seminar, welches jede Führungskraft unbedingt besuchen sollte.

Simone Adams