

## Von Anfang an überzeugen

Wer im täglichen Geschäftsleben einen guten Eindruck hinterlassen kann, ist klar im Vorteil.

Ebenso wichtig wie Fachkenntnisse sind dabei soziale Kompetenzen. Denn selbst das größte Fachwissen bringt Sie nicht weiter, wenn Sie die zeitgemäßen Umgangsformen der Geschäftswelt nicht kennen, bzw. nicht konsequent anwenden können.

Bei jedem Termin mit einem Geschäftspartner stehen sich vor allem zwei Menschen gegenüber. Wenn Sie es verstehen, diesen Menschen im Gegenüber durch Ihr wertschätzendes Verhalten für sich zu gewinnen, steht erfolgreichen Geschäftskontakten - aus sozialer Sicht - nichts mehr im Weg.

Die korrekte Anrede, der freundliche Gruß und das souveräne einander Vorstellen sind die ersten aussagekräftigen Signale auf dem Weg zu einer stabilen, partnerschaftlichen Geschäftsbeziehung. Diese Rituale schaffen eine Atmosphäre des Vertrautseins und sollen Personen, die sich zum ersten Mal begegnen, freundlich aufeinander einstimmen.

Dabei ist Fingerspitzengefühl und genaueste Kenntnis moderner Verhaltensnormen gefragt. In Deutschland finden wir zwei Standards, die dem heutigen Zeitgeist und den politischen Rahmenbedingungen angepasst sind. Zum einen die Etikette, die unser gesellschaftliches Leben beeinflusst, zum anderen das Protokoll, das sämtliche Anlässe des modernen Geschäftslebens regelt.

Anhand eines Beispiels lässt sich erklären, warum es entscheidend für Ihren Erfolg sein kann, den Unterschied zwischen Etikette und Protokoll zu kennen.

### Wer stellt sich wem vor in der Etikette?

- der Herr der Dame
- der jüngere Herr dem älteren Herrn
- die jüngere Dame der älteren Dame
- die jüngere Dame dem wesentlich älteren Herrn

Bei gesellschaftlichen Anlässen spielen Geschlecht und biologisches Alter die entscheidenden Rollen.

### Wer stellt sich wem vor im Protokoll?

- der Mitarbeiter dem Vorgesetzten
- der Dienstjüngere dem Dienstälteren
- der Gast dem Gastgeber
- der Eintretende die Anwesenden
- die Einzelperson der Gruppe

Im Geschäftsleben dagegen entscheidet in erster Linie die firmeninterne Hierarchie und im Kontakt mit externen Geschäftspartnern die Repräsentationspflichten darüber, wer wen grüßt, die Hand reicht, den Vortritt lässt usw.

Verhaltensnormen geben uns die Orientierung in einer immer komplexer werdenden Welt. Sie geben Halt und entlasten in der konkreten Situation, sodass man sich auf den Inhalt der Begegnung konzentrieren kann und nicht ständig darüber nachdenken

## **Von Anfang an überzeugen**

muss, was nun richtig oder falsch ist. Genau so entstehen Souveränität und Vertrauen.

Oft entscheiden subjektive Sympathie- oder Antipathie-Faktoren über das Zustandekommen und Bestehenbleiben eines Geschäftskontaktes