

S
I
X
A
B
KOMPAKT

Duden

Sichere Umgangsformen

Von Barbara Kettl-Römer
in Zusammenarbeit
mit der Dudenredaktion

Dudenverlag
Mannheim · Zürich

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä. montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr.
Aus Deutschland: 09001 870098 (1,86 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus Österreich: 0900 844144 (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus der Schweiz: 0900 383360 (3,13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)
Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.
Unter www.duden-suche.de können Sie mit einem Online-Abo auch per Internet in ausgewählten Dudenwerken nachschlagen.
Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie unter www.duden.de/newsletter abonnieren.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

Autorin und Redaktion haben die Inhalte dieses Werkes mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für dennoch wider Erwarten auftretende Fehler übernimmt der Verlag keine Haftung. Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen.

Das Wort Duden ist für den Verlag Bibliographisches Institut GmbH als Marke geschützt.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

© 2011 Duden

Bibliographisches Institut GmbH, Dudenstr. 6, 68167 Mannheim

Redaktionelle Leitung: Dr. Hildegard Hogen

Redaktion: Martin Fruhstorfer

Herstellung: Monika Schoch

Typografie: Horst Bachmann

Satz: Bibliographisches Institut GmbH

Druck und Bindung: Heenemann GmbH & Co. KG, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin

Printed in Germany

ISBN 978-3-411-74481-7

Auch als E-Book erhältlich unter: ISBN 978-3-411-90281-1

www.duden.de

Inhalt

Der berufliche Alltag	4
Angemessene Kleidung	4
Gestaltung des Arbeitsplatzes	10
E-Mail-Knigge	12
Duzen oder Siezen?	16
Der persönliche Erstkontakt	20
Geschäftspartner begrüßen	20
Vorstellen und Bekanntmachen in der richtigen Reihenfolge	22
Die korrekte Anrede	25
Visitenkarten richtig einsetzen	28
Das Gespräch	32
Kommunikation mit Vorgesetzten und Kollegen	32
Small Talk	37
Körpersprache	40
Telefonieren	43
Mobiltelefon	45
Das Geschäftsessen	50
»Tischzubehör« und besondere Speisen	50
Gastgeber im Restaurant sein	53
Die Sitzordnung	55
Als Gast auf betrieblichen Veranstaltungen	58
Anhang	63
Anhang	63

Umgangsformen sind ein Karrierebaustein.

Kleide dich nicht unter und nicht über deinen Stand; nicht über und nicht unter dein Vermögen; nicht fantastisch; nicht bunt; nicht ohne Not prächtig, glänzend noch kostbar; aber reinlich, geschmackvoll, und wo du Aufwand machen musst, da sei dein Aufwand zugleich solide und schön.

Adolph Freiherr von Knigge

Oberflächlich betrachtet, scheinen die Umgangsformen heute viel lockerer zu sein als früher: Strenge Kleiderordnungen gibt es nur noch in wenigen Unternehmen, häufig duzt sich die Belegschaft untereinander bis hin zur Geschäftsleitung, und auch die schriftliche Kommunikation ist durch den Siegeszug der E-Mails weniger förmlich geworden. Das aber ist tatsächlich nur die Oberfläche.

Unter der scheinbaren Lockerheit verborgen, gibt es nach wie vor eine Vielzahl ungeschriebener Regeln, an die sich Arbeitnehmerinnen **und** Arbeitnehmer zu halten haben, wenn sie sich vorteilhaft präsentieren und für ein berufliches Fortkommen empfehlen wollen.

Das Fatale daran ist: Wenn Sie diese Regeln nicht einhalten, wird es Ihnen normalerweise niemand sagen. Aber Sie werden die Folgen, z. B. in Form ausbleibender Beförderungen, spüren. So ist es keineswegs unwichtig, sich mit den heute geltenden Etiketteregeln zu beschäftigen und sie im beruflichen Alltag umzusetzen.

■ Angemessene Kleidung

In manchen Unternehmen gibt es eine einheitliche Berufskleidung für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt, in anderen, etwa in bestimmten Unternehmensberatungen, einen strengen offiziellen »Dresscode«, der sogar regelt, welche Farben ein Anzug oder ein Businesskostüm haben darf. In den meisten Unternehmen aber wird erwartet, dass männliche wie weibliche Mitarbeiter selbst wissen, welche Kleidung am Arbeitsplatz angemessen ist.

Was »angemessen« ist, hängt von drei Faktoren ab

1) **Branche des Unternehmens:** Banken, Versicherungen und Unternehmensberatungen beispielsweise erwarten üblicherweise eine eher klassische und formelle Kleidung, während das Personal eines Modehauses selbstverständlich modisch-aktuell gekleidet zu sein hat und es bei den Mitarbeitern eines Callcenters (die nur tele-

fonischen Kundenkontakt haben) dem persönlichen Geschmack überlassen bleibt, wie sie zur Arbeit erscheinen.

- 2) **Stil des Unternehmens:** Ein Unternehmen, das sich als besonders vertrauenswürdig und solide versteht, wird mehr Wert auf klassisch-konventionelle Kleidung legen als ein Unternehmen, das sich als Innovator und Tabubrecher positioniert.
- 3) **Position im Unternehmen:** Je weiter eine Person in der Hierarchie aufsteigt, desto korrekter wird sie sich kleiden. Wer viel persönlichen Kontakt zur Geschäftsleitung oder zu Kunden hat, wird sich formeller kleiden als jemand, der es »nur« mit Kollegen zu tun hat.

Empfehlung

Kleiden Sie sich der Position entsprechend, die Sie gern hätten – wenn Sie aufsteigen möchten, also einen Tick besser, als Sie in Ihrer derzeitigen Position eigentlich müssten. Damit signalisieren Sie subtil, dass Sie die Regeln kennen und sich einen Aufstieg wünschen und zutrauen.

Die wichtigste Kleiderregel ist Sauberkeit.

Regel Nummer 2:
Kleidung muss
passen!

Selbstverständlich sollte im Beruf getragene Kleidung immer sauber und gepflegt sein. Flecken auf der Bluse, ein schon morgens schmuddeliger Kittel oder »Blauemann«, abgerissene Knöpfe oder ausgefranzte Säume sind nicht akzeptabel. Viele Menschen achten auch zu wenig auf den Zustand ihrer Schuhe: Schief abgelaufene Absätze, abgeschabtes Oberleder oder Schmutzränder um die Sohle wirken unachtsam und stilllos.

Auch diese Regel scheint banal, wird aber im beruflichen Alltag oft ignoriert: Kleidung muss richtig passen, um stilvoll zu wirken. Zu enge Hosen oder Blusen, die an gewissen Stellen unschöne Falten ziehen oder gar aufklaffen, machen keinen guten Eindruck. Dasselbe gilt für zu kurze Sakkos und »Hochwasserhosen«. Zu lange Hosen und Ärmel sind ebenfalls unpassend, dafür aber leicht durch einen Änderungsschneider zu beseitigen.

Der berufliche Alltag

Der Geschmack ist die Kunst, sich auf Kleinigkeiten zu verstehen.

Jean-Jacques Rousseau

Dresscode für Männer im Büro

Das Kernstück einer männlichen Arbeitskleidung in Büroberufen ist nach wie vor der Anzug. Auf Sachbearbeiter-ebene sind auch Kombinationen (Hose und Sakko in verschiedenen Farben) angemessen, in manchen Unternehmen werden Jeans zu Hemd und Sakko und sogar Poloshirts akzeptiert. Kurze Hosen, Hawaii- oder Holzfällerhemden und T-Shirts sollten dagegen der Freizeit vorbehalten bleiben.

Übersicht: Welcher Anzug zu welchen Gelegenheiten passt

Kundenerstkontakt, Tagung, Besprechung, normaler Bürotag	Einreihler mit oder ohne Weste, evtl. Kombination Farben: grau, blau, braun, im Sommer auch beige (evtl. dezent gemustert, etwa Nadelstreifen)
Empfang	Einreihler mit Weste, Zweireihler Farben: schwarz, anthrazit, sehr dunkles Blau
Festlicher Anlass	Smoking, Einreihler mit oder ohne Weste. Smoking Farben: schwarz, anthrazit, sehr dunkles Blau (feiner Stoff)

Empfehlung

Zweireihlerjacketts bleiben immer geschlossen. Einreihler können Sie im Sitzen öffnen, sollten Sie aber im Stehen immer schließen, und zwar wie folgt:

2-Knopf-Sakko: oberer Knopf

3-Knopf-Sakko: der mittlere Knopf oder die oberen beiden Knöpfe

4-Knopf-Sakko: die beiden mittleren oder die drei oberen Knöpfe

Achten Sie dabei vor allem darauf, wie es aussieht: Nirgends sollte etwas abstehen.

Das Jackett wird grundsätzlich nicht ausgezogen.

Es gilt als Stilbruch, das Jackett am Arbeitsplatz abzulegen. Ausnahme: Der Ranghöchste im Raum bedeutet Ihnen, es abzulegen (z. B. wegen großer Hitze).

Übersicht: Was Männer sonst noch tragen und beachten sollten	
Hemd zum Anzug	immer langärmelig, kein geknöpfter (»Button down«) Kragen
Krawatte	unpassend sind: Comics, wilde Muster, Strick und Leder passend sind: dezente Allovermuster oder Streifen in auf den Anzug abgestimmten Farben, unifarbene Krawatten
Schuhe	Derbys, Brogues (dazu gehören auch die Budapester), Oxford Achtung: Keine braunen Schuhe zu schwarzen Anzügen; die Regel »no brown after six« gilt grundsätzlich aber nicht mehr so streng.
Socken	immer uni, farblich zu den Schuhen oder zur Hose passend Achtung: Socken müssen lang genug sein, dass keine nackten Waden zu sehen sind – auch nicht bei übereinandergeschlagenen Beinen.
Schmuck	hochwertige Armbanduhr (idealerweise passt das Armband zu Schuhen und Gürtel), Manschettenknöpfe, höchstens zwei Ringe

Empfehlung

Oft zu sehen, aber unschön sind schlecht gebundene Krawattenknoten oder zu lang bzw. zu kurz getragene Krawatten. Idealerweise sollte der Knoten an die Körperform angepasst werden, ein sehr schlanker Mann z. B. sollte also keinen breiten Windsorknoten wählen. Bei der Länge gilt grundsätzlich: Die Krawatte sollte auf dem Gürtelschloss enden.

Dresscode für Frauen im Büro

Frauen haben grundsätzlich mehr modischen Spielraum als Männer, sollten sich im Berufsleben aber ebenfalls weniger modisch als korrekt kleiden. Je repräsentativer Ihre Position im Unternehmen ist, desto eher sollten Sie sich für Hosenanzug und Kostüm und dezente Farben entscheiden.

Ein Dekolleté ist jener schmale Grat, auf dem der gute Geschmack balanciert, ohne herunterzufallen.

Coco Chanel

Der persönliche Erstkontakt

Nur der höchste Titel wird genannt.

sehr wichtig, und sie reagieren gekränkt, wenn Gesprächspartner den »Doktor« weglassen. Andere bevorzugen es, ohne Titelzusatz angesprochen zu werden.

Hat jemand mehrere akademische Titel wie etwa ein Professor Dr. Dr. h. c., verwenden Sie in der mündlichen wie schriftlichen Anrede nur den höchsten Titel. Akademische Diplome finden sich heute üblicherweise weder in der Anrede noch in der Anschrift. Ein Diplom-Ingenieur Peter Müller ist also mündlich wie schriftlich schlicht »Herr Müller«. Dasselbe gilt übrigens für Ehrendoktoren.

Adelsprädikate fallen in der Anrede weg.

Familiennamen mit (ehemaligen) Adelsbezeichnungen

Adelsbezeichnungen, die bei Inkrafttreten der Weimarer Verfassung geführt wurden, sind zum Namensbestandteil geworden. Deshalb gehören das »von« oder der »Graf« zum Familiennamen.

Früher gab es zu den verschiedenen Adelsbezeichnungen bestimmte Prädikate, also »Würdenbezeichnungen«, die in der Anrede verwendet werden mussten, beispielsweise »Königliche Hoheit« oder »Durchlaucht«. Heute gibt es keinen Anspruch mehr darauf, mit einem solchen Prädikat angeredet zu werden. Einige Regeln für die Anrede sind heute dennoch zu beachten:

- »Herr« bzw. »Frau« fallen in der mündlichen Anrede weg. Es heißt also nicht: »Guten Abend, Frau Prinzessin von Hohenzollern«, sondern: »Guten Abend, Prinzessin von Hohenzollern«. Dasselbe gilt für Grafen. »Jawohl, Herr Graf« sagt höchstens der Butler.
- Bei Freiherren und -frauen fällt der Titel in der Anrede weg, es heißt dann schlicht »Frau von Heuneburg«.
- Bei Baronen wiederum wird der Titel genannt, dafür entfällt das »von«: »Guten Abend, Baronin Burgberg.«

Amtsbezeichnungen werden gewöhnlich bei der Anrede verwendet.

Amts- und Funktionsbezeichnungen

Inhaber öffentlicher Ämter werden in der Regel mit ihrer Amtsbezeichnung angesprochen, die bei Bedarf in der weiblichen Form verwendet wird: »Herr Bürgermeister« oder »Frau Ministerin«.

Funktionsbezeichnungen werden bei der Anrede meist nicht genannt.

- Dabei ist es richtig, die Kurzform zu benutzen und beispielsweise statt »Herr Abgeordneter des bayerischen Landtags« kurz »Herr Abgeordneter« zu sagen.
- »Professor« ist ebenfalls eine Amtsbezeichnung, »Frau Professorin« also eine korrekte Anrede.
- Kirchliche Würdenträger werden heute üblicherweise nicht mehr mit Prädikaten wie »Hochwürden« (Pfarrer) oder »Exzellenz« (Bischof) angeredet, sondern beispielsweise mit »Sehr geehrter Herr Bischof«. Bei sehr offiziellen Anlässen kann die »Exzellenz« dagegen wieder passend sein.

Funktionsbezeichnungen ergeben sich aus der besonderen Stellung, die der Angesprochene im gesellschaftlichen bzw. geschäftlichen Leben hat: Chief Financial Officer, Obergerichtsvollzieher, Präsident.

- Funktionsbezeichnungen verwendet man heute weder in der mündlichen noch in der schriftlichen Anrede.
- Ausnahme: Bei offiziellen Sitzungen wendet sich der Teilnehmer an den »Herrn Vorsitzenden«, und der feierliche Anlass im Businessclub rechtfertigt die Anrede »Herr Präsident«.

Anrede von Paaren

In jedem Fall ist es erforderlich, bei der Anrede von Paaren die Namen beider Personen zu nennen. Grundsätzlich sprechen Sie dabei die Dame zuerst an – vorausgesetzt, es handelt sich um ein Ehepaar, um Lebenspartner oder um hierarchisch gleichgestellte Kollegen.

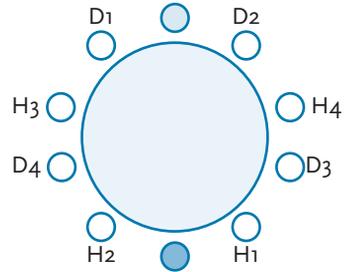
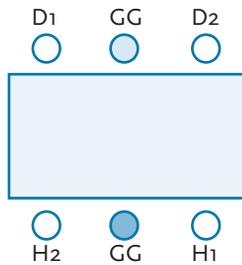
- Die korrekte Anrede für ein Ehepaar wäre also: »Sehr geehrte Frau Herzog, sehr geehrter Herr Herzog«. Auf dem Briefumschlag könnte dann »Frau Marlene Herzog und Herr Peter Herzog« stehen.
- Nicht verheiratete Paare oder solche, die unterschiedliche Ehenamen tragen, werden ebenfalls einzeln angesprochen: »Frau Gabriele Führich und Herr Markus Zabel«.
- Handelt es sich z. B. um einen Geschäftsführer und seine Marketingleiterin, wäre dagegen entsprechend

Das Geschäftsessen

Paare sollen nicht nebeneinandersitzen.

geber sein. Es darf von dieser Regel abgewichen werden, wenn die Plätze in der Nähe des Gastgebers unattraktiv sind (z. B. wegen einer Säule, die genau im Blickfeld steht) oder die protokollarische Sitzordnung keine gute Gesprächsatmosphäre ermöglichen würde (z. B. wegen mangelnder Sprachkenntnisse bei ausländischen Gästen). Trotzdem sollte die Grundregel beachtet werden: Je weiter ein Gast vom Gastgeber entfernt sitzt, desto geringer ist sein Rang.

Paare werden in der Regel getrennt voneinander platziert. Das soll es erleichtern, über die »Paargrenzen« hinweg ins Gespräch mit anderen Gästen einzutreten. Damit trotzdem ein Gespräch auf vertrautem Terrain möglich ist, sollten Sie die Paare aber auch nicht zu weit voneinander entfernen. Klassischerweise werden abwechselnd eine Dame und ein Herr platziert.



D1 ranghöchste Dame

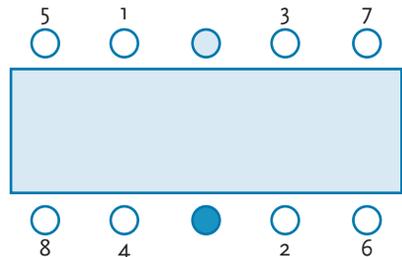
H1 ranghöchster Herr

○ Gastgeber

● Gastgeberin

● Ehrengast

Die Ziffern zeigen den Rang der Gäste.



Die klassische Sitzordnung am langen und am runden Tisch

Auch die Anordnung der Tische muss bedacht werden.

Bei größeren Gesellschaften ist nicht nur die Sitzordnung, sondern auch die Anordnung der Tische eine Aufgabe, deren Erledigung viel Stilgefühl verlangt. Zu beachten ist dabei:

- Lange Tafeln sind vergleichsweise formell und wenig kommunikationsfördernd. Dennoch ist es bei sehr offiziellen Anlässen angebracht, alle Gäste an einer gemeinsamen Tafel zu versammeln. In diesem Fall empfiehlt es sich, der Tafel eine E- oder U-Form zu geben.
- Runde oder quadratische Tische mit acht bis zehn Plätzen erlauben eine zwanglosere Kommunikation. Aber Achtung: Tische, die weit vom Gastgeber entfernt sind, gelten als »Katzentische«.
- Werden die Tische zu einer Bühne hin ausgerichtet, gilt der Tisch direkt mittig vor der Bühne als der Ehrentisch.

Fazit

- Der oder die Einladende übernimmt die Pflichten des Gastgebers und ist damit verantwortlich für die Lokal- und Tischwahl, für die Sitzordnung und ggf. die Menüzusammenstellung.
- Die Gastgeberin spricht den Toast und bestimmt damit den Zeitpunkt, ab dem alle vom Wein trinken dürfen. Ebenso gibt sie das Zeichen, dass mit dem Essen begonnen werden darf.
- Die Sitzordnung richtet sich nach dem Rang der Gäste. Je höher der Rang, desto näher sitzt der Gast bei der Gastgeberin.
- Paare sitzen nicht nebeneinander.
- Der Ehrenplatz ist rechts von der Gastgeberin bzw. ihr direkt gegenüber (bei langen Tafeln).