

Nachholbedarf in gutem Benehmen

Berufsanfängern mangelt es häufig an Umgangsformen und Business-Etikette

Von Rita Koch

Sven Kunze dachte, ihn trifft der Schlag. Beim Öffnen der Bürotür hörte der Inhaber einer Werbeagentur, wie sein neuer Azubi am Telefon sagte: „Herrn Kunze können Sie nicht sprechen. Der ist gerade auf dem Klo.“ An sich eine zutreffende Aussage. Doch tabu im Business-Bereich. Dort lautet die Information in solchen Situationen: Herr Kunze ist gerade nicht im Raum.

Ähnliche Fauxpas begehen (Hoch-)Schulgänger in der Startphase oft. Auch Peter Schreiber kann sich gut an einen solchen Lapsus erinnern, der ihn fast einen Großauftrag gekostet hätte. Noch heute bekommt der Inhaber einer Vertriebsberatung in Ilsfeld eine Gänsehaut, wenn er an eine Präsentation bei einem Neukunden denkt, zu der er einen Praktikanten mitnahm. Diese verlief spitze – so gut sogar, dass der Firmeninhaber am Schluss sagte: „Wir haben einen Imbiss vorbereitet. Ich lade Sie dazu ein.“ Peter Schreiber hätte am liebsten einen Freudensprung gemacht. Denn die Einladung zeigte ihm: Das Eis ist gebrochen. Den Auftrag haben wir vermutlich in der Tasche. Doch bevor Peter Schreiber antworten konnte, erwiderte der Praktikant: „Ich würde lieber nach Hause fahren.“

Ähnliche Erfahrungen sammeln gerade Dienstleistungsunternehmen oft. Ihre Per-

sonalverantwortlichen registrieren immer wieder: Selbst bei Absolventen mit einer guten Kinderstube ist man vor Überraschungen nicht gefeit – denn im Geschäftsleben gelten teils andere Verhaltensregeln als im Privatleben.

Kaum einer kann mehr seine Krawatte selbst binden

Hinzu kommt: Manches, was früher selbstverständlich war, kann man heute nicht mehr voraussetzen. Dirk Pfister, Dresscode-Berater aus Mannheim, nennt ein Beispiel: „Ich höre von Führungskräften oft, dass sie jungen Mitarbeitern vor Kundenbesuchen erst mal die Krawatte binden müssen. Oder dass sie ihnen sagen müssen: Nehmt was zum Schreiben mit und macht euch im Gespräch Notizen – allein schon, um dem Kunden zu signalisieren: Ich nehme Sie ernst.“

Weil solche Dinge nicht mehr selbstverständlich sind, haben manche Betriebe in ihre Ausbildung das Thema Benimm integriert. So gehören zum Beispiel bei den Finanzdienstleistern Schwäbisch Hall und Union Investment Benimm-Seminare und Infoveranstaltungen inzwischen zum normalen Ausbildungsprogramm – „um Fauxpas möglichst von Anfang zu vermeiden“,

wie Marion Matter, Ausbildungsleiterin bei Schwäbisch Hall, betont.

In diesen Seminaren geht es nicht darum, wie man einen Hummer seziert. Auf der Agenda stehen elementarere Fragen – zum Beispiel das Thema, sich „angemessen“ zu kleiden. Ein Thema, das häufig in Unternehmen zu Irritationen führt, die ihren Mitarbeitern keine starre Kleiderordnung vorgeben. Dirk Pfister: „Wenn alle Männer stets einen blauen Anzug und alle Frauen stets ein graues Kostüm tragen müssen, ist das Thema schnell erledigt. Anders ist es, wenn die Vorgabe lautet: ‚Kleiden Sie sich angemessen‘. Dann können heute beim Besuch einer Werbeagentur Jeans und Sakko okay sein, und morgen beim Besuch einer Bank ist der Anzug Pflicht.“ Den richtigen Griff in den Kleiderschrank müssen viele Berufseinsteiger erst lernen.

Besonders hartnäckig widersetzen sich einem Dresscode meist Mitarbeiter ohne direkten Kundenkontakt. So kämpft eine große Software-Schmiede laut Aussagen ihres Personalleiters seit Jahren damit, „dass manche Entwickler, salopp formuliert, mit Badeschlappen und Bademantel zur Arbeit kommen“. Ihre Rechtfertigung: Wir haben keinen Kundenkontakt. Dem entgegnet der Personalleiter: „Stimmt. Aber täglich kommen viele Besucher in unser Haus. Und die formen sich auch anhand des Erscheinungsbilds der Mitarbeiter ein Bild von unserem Unternehmen.“