

## Voll korrekt! – Warum gutes Benehmen im Berufsleben wichtig ist



"ICH HABE GELERNT, IMMER HÖFLICH ZU BLEIBEN,  
SELBST, WENN ICH MIT BLÖDEN OCHSEN  
WIE IHNEN REDEN MUSS."

© Karsten Schley / www.toonpool.com

Nach einem Beitrag von Luise Sonneberg, Bonn

**Dauer** 2 bis 3 Stunden

**Inhalt** die Bedeutung guter Umgangsformen für den beruflichen Erfolg erkennen; die richtigen Umgangsformen für die Bereiche „Bewerbungsgespräch“, „Begrüßung“, „Berufseinstieg“, „Verkaufsgespräch“, „Telefonieren“ sowie „Briefe und E-Mails“ kennenlernen und einüben; interkulturelle Kompetenzen erweitern

**Ihr Plus** viele hilfreiche Tipps und Tricks rund ums gute Benehmen

## Materialübersicht

### Stunden 1/2 Professionell mit Kollegen und Vorgesetzten umgehen

- M 1 (Fo) Vom Grüßen und Begrüßen – wie gut kennen Sie sich damit aus?
- M 2 (Ab) Bewerbungsgespräch – der erste Eindruck zählt!
- M 3 (Ab) Neu in der Firma – welche Fettnäpfchen sollten Sie vermeiden?

### Stunden 3/4 Professionell mit Kunden und Geschäftspartnern umgehen

- M 4 (Ab) Im Kontakt mit Kunden – der richtige Ton bei schwierigen Fällen
- M 5 (Ab) Auch Telefonieren will gelernt sein!
- M 6 (Tx) Andere Länder, andere Sitten – Begegnung mit anderen Kulturen

### Lernerfolgskontrolle

- M 7 (Lk) Sind Sie ein Benimm-Profi?

#### Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden Zeit zur Verfügung? Dann setzen Sie folgende Materialien ein:

**Stunde 1** Wie mache ich einen guten ersten Eindruck?

**M 2, M 3**

**Stunde 2** Wie gehe ich richtig mit Kunden um?

**M 4, M 5**

VORANSICHT

## M 1

## Vom Grüßen und Begrüßen – wie gut kennen Sie sich damit aus?

1. Auf dem Flur begegnen Sie Ihrem Vorgesetzten. Wer begrüßt zuerst?

- a) Da der Vorgesetzte in der Hierarchie weiter oben steht, warte ich ab, bis er mich zuerst begrüßt.
- b) Ich grüße Vorgesetzte immer zuerst, unabhängig von Geschlecht oder Alter.
- c) Das hängt vom Geschlecht und nicht von der Hierarchie ab: Männliche Vorgesetzte begrüßen zuerst weibliche Untergebene, Chefinnen werden von männlichen Untergebenen zuerst begrüßt.



© www.colourbox.com

2. Sie wollen einen Kollegen ansprechen, der einen komplizierten Doppelnamen hat. Wie sprechen Sie ihn korrekt an?

- a) Damit ich mich nicht verhaspelle, verwende ich lieber nur den ersten Teil des Namens.
- b) Ich umgehe die Anrede irgendwie und spreche ihn nur indirekt an.
- c) Auch wenn es mir schwer fällt, spreche ich mein Gegenüber mit dem vollen Doppelnamen an.

3. Sie kommen zu spät zu einer Besprechung. Wie verhalten Sie sich?

- a) Ich setze mich einfach rasch auf einen freien Platz, ohne mich groß bemerkbar zu machen. Nach der Besprechung entschuldige ich mich beim Vorgesetzten.
- b) Ich klopfle leise an, entschuldige mich kurz vor allen und suche mir dann einen freien Platz.
- c) Damit ich die anderen nicht störe, nehme ich an der Besprechung gar nicht mehr teil, sondern warte draußen ab.

4. Welche der folgenden Grußformeln sollten Sie lieber nicht verwenden, da sie ziemlich unhöflich ist?

- a) Hallo!
- b) Guten Morgen!
- c) Mahlzeit!
- d) Moin Jungs!

5. Wie ist das mit dem Händeschütteln? Welche der folgenden Regeln ist richtig?

- a) Damit mein Gegenüber sich richtig begrüßt fühlt, halte ich seine Hand mindestens fünf Sekunden lang fest.
- b) Ich greife mir die Hand, schüttele sie so fest ich kann und halte meinen Blick konzentriert auf die Hände gerichtet.
- c) Ich halte den Blickkontakt und achte darauf, keine Hand in der Hosentasche zu haben.

### Aufgaben

1. Lesen Sie die fünf Fragen durch und wählen Sie die richtige Antwort bzw. die richtigen Antworten aus.
2. Wie wichtig finden Sie es persönlich, bei diesem Thema alles richtig zu machen? Begründen Sie Ihre Meinung mithilfe eines Beispiels aus Ihrem Berufsalltag.

## M 2

### Bewerbungsgespräch – der erste Eindruck zählt!

Bereits nach drei Sekunden steht unser erster Eindruck von anderen fest – das haben US-amerikanische Forscher herausgefunden. Das bestätigt den bekannten Spruch, dass der erste Eindruck zählt. Auch beim Bewerbungsgespräch entscheidet er oft über Erfolg oder Misserfolg. Wie kann man diese Momente beeinflussen? Einige Regeln helfen, die entscheidenden Sekunden des Lebens besser zu meistern.

#### Tipps – so machen Sie beim Bewerbungsgespräch einen guten ersten Eindruck

- ✓ Gehen Sie ausgeschlafen zum Bewerbungsgespräch. Seien Sie mindestens 20 Minuten vorher da, um Stress zu vermeiden.
- ✓ Ihre Kleidung muss ordentlich und sauber sein. Sie sollten nicht in Freizeitkleidung erscheinen, sich in Ihrem Outfit aber trotzdem wohlfühlen. Stecken Sie auf keinen Fall Ihre Hände in die Hosentaschen – und tragen Sie keine Mütze!
- ✓ Begrüßen Sie Ihr Gegenüber mit festem Händedruck – vermeiden Sie aber den „Knochenbrecher“ –, stellen Sie Blickkontakt her und lächeln Sie.
- ✓ Halten Sie eine angemessene Distanz zu Ihrem Gesprächspartner – mindestens eine Armlänge –, damit dieser sich nicht bedrängt fühlt.
- ✓ Kauen Sie keinen Kaugummi und rauchen Sie nicht vor und während des Gesprächs.
- ✓ Schalten Sie Ihr Mobiltelefon vor dem Gespräch aus.
- ✓ Sitzen Sie aufrecht auf dem Stuhl. Achten Sie darauf, Ihre Hände ruhig zu halten.
- ✓ Versuchen Sie, entspannt und freundlich zu wirken. Ein Lächeln erzeugt Sympathie bei Ihrem Gesprächspartner. Auch Blickkontakt ist sehr wichtig!
- ✓ Verstellen Sie sich nicht und antworten Sie direkt auf Fragen. Sprechen Sie deutlich und nicht zu schnell.



© Thinkstock

Kaugummi kauen

Pannenvorstellung

#### Aufgaben

1. Lesen Sie sich die oben stehenden Tipps durch. Unterstreichen Sie wichtige Stichworte.
2. Wie sieht eine echte „Pannenvorstellung“ aus? Ergänzen Sie die oben stehende Mindmap.
3. Bilden Sie Vierer-Gruppen. Spielen Sie jeweils zu zweit ein Bewerbungsgespräch, bei dem
  - a) ... alles schief läuft.
  - b) ... alles perfekt läuft.

*Hinweis: Einer von Ihnen spielt den Bewerber, der andere den Personalchef. Die beiden Zuschauer schreiben mit, was der Bewerber richtig und was er falsch macht. Anschließend geben sie Tipps zur Verbesserung.*

## M 5

### Auch Telefonieren will gelernt sein!

In vielen Berufen gehören Kundenkontakte und Gespräche am Telefon dazu. Lesen Sie hier, was Sie beim Telefonieren mit Kunden und Geschäftspartnern beachten sollten.

#### Tipps – darauf sollten Sie beim Telefonieren achten

- ✓ Wenn Sie jemanden anrufen, den Sie nicht kennen, sollten Sie nicht vor 9 Uhr morgens oder nach 20 Uhr abends anrufen. Auch mittags zwischen 12 und 13 Uhr sollten Sie es nicht versuchen, um nicht beim Essen zu stören.
- ✓ Egal, ob Sie angerufen werden oder jemanden anrufen: Melden Sie sich am Telefon immer mit Vor- und Nachnamen.
- ✓ Halten Sie Papier und Stift für Notizen bereit. Überlegen Sie schon vorher, was Sie sagen möchten.
- ✓ Achten Sie darauf, Ihre Mitmenschen nicht zu belästigen. Reden Sie in normaler Lautstärke.
- ✓ Obwohl Ihr Telefonpartner Sie nicht sieht, kann er Ihre Haltung ihm gegenüber wahrnehmen. Lächeln Sie während des Telefonates, das verleiht Ihrer Stimme mehr Freundlichkeit. Sitzen Sie gerade oder stellen Sie sich hin.
- ✓ Essen, trinken und rauchen Sie nicht während des Telefonates. Auch ein genervter Tonfall ist ein absolutes Tabu! Bleiben Sie stets freundlich und höflich.
- ✓ Schreiben Sie Geschäftspartnern keine Kurznachrichten (SMS). Ein Anruf oder eine E-Mail sind aussagekräftiger.
- ✓ Schalten Sie Ihr privates Mobiltelefon im Büro aus oder auf „lautlos“. Auch ein Signalton beim Empfangen einer Kurznachricht ist nicht angebracht.



Auch beim Telefonieren kann man sich schlecht benehmen.

Vor- und Nachnamen nennen

Telefonregeln

#### Aufgaben

1. Lesen Sie sich die oben stehenden Tipps durch. Erstellen Sie eine Mindmap zu den wichtigsten Telefonregeln.
2. Welche Regeln sollte man Ihrer Meinung nach beachten, wenn man einen Brief oder eine E-Mail an einen Kunden bzw. Geschäftspartner schreibt? Erstellen Sie gemeinsam eine Liste.