

Gute Manieren sind nicht von gestern

Stil und Höflichkeit gewinnen in der modernen Dienstleistungsgesellschaft wieder an Wert

VERA SOHMER

Telefonistin, Pizzakurier, Vermögensberater, Handyverkäufer: Immer mehr Angestellte kommen mit Kunden in Kontakt und müssen höflich mit Menschen umgehen, auch gereizten. Wer sich mit Benimmbüchern und Kniggekursen weiterbildet, sichert sich Wettbewerbsvorteile.

Businesslunch mit wichtigen Kunden, der aufstrebende Marketingassistent ist auch dabei. Er setzt sich im Restaurant als Erster an den reservierten Tisch, bestellt sich schon mal die Vorspeise, während der Chef noch die Weinkarte studiert, greift wahllos ins ausgelegte Besteck und mümmelt geräuschvoll den eben aufgetragenen Salat in sich hinein. Keine Frage: Wer sich so benimmt, hat seinen Chef und seine Kollegen bis auf die Knochen blamiert, dem Ruf des Unternehmens geschadet und seine Karriere in dieser Firma womöglich beendet.

Szenenwechsel: Sie suchen im Warenhaus jemanden, der Ihnen von Jacke und Hose die richtige Grösse herausucht. Missmutig unterbricht die Verkäuferin die Plauderei mit ihrer Kollegin, greift fahrig nach den gewünschten Kleidungsstücken, eilt voraus zu den Kabinen, sieht, dass alles besetzt ist und sagt: «Sie dürfen hier warten.» Sie bleiben betropfelt zurück und fragen sich, warum die Verkäuferin wohl ein Privileg darin sieht, vor einer Umkleidekabine zu warten. Tut sie aber gar nicht. Denn eigentlich wollte sie sagen: «Ich darf Sie bitten, hier zu warten.» Ein durch und durch höflicher Satz, der leider im allgemeinen Verkaufsjargon zum durch und durch unhöflichen «Sie dürfen hier warten» zusammengeschnürt ist.

RISIKO AUSTERNTELLER. Hört man sich um bei Unternehmen wie Basler Kantonbank, UBS, Basler Versicherung oder Coop, kommen wirklich grobe Patzer in der Praxis freilich nicht vor. Profis wissen, was sich gehört, so der Tenor. Schliesslich achte man schon bei Bewerbungen darauf, ob jemand Anstand mitbringe. Auch während der Ausbildung werde Wert gelegt auf ordentliche Manieren. Bei KV-Lehrlingen wird das Benehmen regelmässig beurteilt, die Bewertung zählt bei der Abschlussprüfung. Auftreten und «kundenorientiertes Verhalten» gehören zu den wichtigsten Kriterien.

Allerdings gebe es Branchen wie das Private Banking, wo es matschentscheidend werden kann, ob jemand mit den höheren Weihen der Besteck- und Gläserabfolge vertraut ist, heisst es beim Kaufmännischen Verband. Je wichtiger der Kunde, desto relevanter wird die Frage, ob jemand heiisse Speisen wie Austern und Krebs zivilisiert zu essen weiss.

Doch es sind nicht nur angehende Privat Banker, die ein enormes Interesse daran haben, korrekte Umgangsformen zu erlernen. In den Ratgeberregalen der Buchläden drängen sich die Benimmbücher; «Gutes Benehmen à la Carte» wird da verheissen oder auch «Manieren 2.0 – Stil im digitalen Zeitalter». Die Benimmkurse boomen und orientieren sich zunehmend an Spezialinteressen: Immer mehr Hotels bieten Kniggekurse für Kinder an, es gibt den Business-Knigge, den Korrespondenz-Knigge, den Sex-Knigge und im April in Berlin gar einen «Kniggekurs für Schlichterne».

Woher kommt dieses gewaltige Interesse an gutem Benehmen und sicherem Auftreten? Stellen

wir uns in Gesellschaft zu linksch an? Sind wir nicht höflich genug?

Offenbar reichen unsere Kenntnisse nicht mehr. Und das hat viel mit einem Wandel der Arbeitswelt zu tun. Aus der Produktionsgesellschaft ist eine Dienstleistungsgesellschaft geworden – deshalb gibt es immer mehr Berufe, in denen der Kundenkontakt eine zentrale Rolle spielt. Und als Telefonist in einem Callcenter, als EDV-Berater oder Handyverkäufer muss man wissen, wie man auch mit gereizten Menschen höflich umgeht.

HERZENSBILDUNG. Peter Isler, der in Bottmingen die «Schule für Stil und moderne Umgangsformen» leitet, glaubt, dass sich im Dienstleistungssektor noch einiges verbessern kann. Das Personal müsste feinfühler auf die Kunden eingehen. Isler geht es dabei nicht um gespieltes Getue und falsche Fassade, sondern um Anstand, Respekt, Höflichkeit – «Werte, die jeder verinnerlicht haben sollte, der mit Menschen zu tun hat». Und zwar unabhängig davon, ob jemand ein dickes Portemonnaie zückt. Ob man das lernen kann? «Bis zu einem gewissen Grad schon, aber Sie merken den Unterschied, ob die Freundlichkeit von Herzen kommt – oder ob sich jemand gewisse Techniken mühsam antrainieren musste», ist der ehemalige Butler überzeugt. Deshalb zweifelt er daran, ob «Charme-Offensiven», wie sie etwa die Host City Basel für die Euro 2008 angekündigt hat, den gewünschten Erfolg bringen. Dass man sich auf die Gäste freut und sie zuvorkommend behandelt, sollte eigentlich selbstverständlich sein.

Nach Islers Überzeugung geht nichts über eine gute Kinderstube. Wer eine ordentliche Erziehung genossen hat, profitiert davon das ganze Leben und bewegt sich in Beruf und Gesellschaft oft automatisch so, wie es sich gehört. Freilich sei es für die anderen nicht hoffnungslos. Die wichtigsten Regeln könne man sich auch später noch aneignen. Damit erspare man sich und seinem Umfeld die kleinen und grossen Peinlichkeiten. Wer im Kniggekurs aufgepasst hat, wird sich beispielsweise am Büfett nicht mehrere Gänge auf dem Teller packen und auf dem Weg zum Tisch schon mal probieren. Er wird auch nicht zum Zahnstocher greifen und sich diskret in den Waschräum zurückziehen, wenn die Gräte in den falschen Hals geraten ist. Und wenn

Ladys first? Nicht in jedem Fall!

SELBST IST DIE CHEFIN. Damen hält der Herr die Tür auf. Er hilft ihnen in den Mantel. Ein fremdes Lokal betritt der Mann zuerst. Das kommt Ihnen altmodisch vor? Ist es auch. Vor allem im Geschäftsleben sind heute zeitgemässere Umgangsformen gefragt. Das heisst: Wenn Sie als Businessfrau zum Lunch einladen, betreten Sie selbstverständlich zuerst das Lokal und lassen sich und Ihre Gäste zum reservierten Tisch führen. Und natürlich probieren Sie den Wein – Sie bezahlen ja auch die Rechnung. Die deutsche Buchautorin Petra Begemann rät in ihrem «Grossen Business-Knigge»: «Geschäftspartner und Kunden haben heute Vorrang vor Mitarbeitern – seien sie nun

männlich oder weiblich. Deshalb halten Sie als Frau einem Kunden auch die Tür auf. Und wenn Sie jemanden durchs Unternehmen führen, tun Sie das mit einem eleganten «Ich darf vorausgehen». Am Konferenzzimmer angelangt, lassen Sie Ihrem Gast dann wieder den Vorrück.

GELASSENHEIT. Was aber, wenn der Kunde ein Kavallerist alter Schule ist und partout darauf besteht, der Geschäftspartnerin aus dem Mantel zu helfen oder ihr die Tür aufzuhalten? Begemann rät zu Gelassenheit: Die Signale richtig deuten und mitmachen – damit es an der Türklinke oder Garderobe nicht zu «slapstickreifem Gezerre» kommt. so

der GAU passiert ist – Glas umgestossen, Rotwein auf der Hose der Tischnachbarin –, wird sich sofort entschuldigen, versichern, für den Schaden aufzukommen und um Himmels willen nicht anfangen, mit der Serviette an der Geschädigten herumzuschrubben.

Dass Benimmkurse heute so boomen, hat für Markus Rieger-Ladich vom Pädagogischen Institut der Uni Zürich übrigens nichts damit zu tun, dass man besonders nett mit seinen Mitmenschen umgehen will. Knallhartes Wettbewerbsdenken stecke dahinter. Nur, wer sich auf dem gesellschaftlichen Parkett zu bewegen wisse, sichere sich Aufstiegschancen im Job. Das wüssten Eltern, vielen sei aber unklar, worauf es im Detail ankomme. Deshalb schickten viele ihren Nachwuchs in die Knigge-Kurse (siehe Interview rechts).

VERSTAUBTE REGELN. Wer aber bestimmt, was gutes Benehmen ist? «Viele Anstandsregeln stammen noch aus vergangenen Jahrhunderten – von Eliten, die sich mit ihren feinen Manieren von den weniger gut Betuchten abheben wollten», sagt Rieger-Ladich. Er hält von steifer Förmlichkeit nicht viel. Natürlich könne man verlangen, dass jemand mit Messer und Gabel hantiert, ohne zur Gefahr für sich und andere zu werden. Obs zum besseren Zusammenleben beiträgt, sich die Serviette auf den Schooss zu legen oder das Weinglas nur am Stiel anzufassen, wagt Rieger-Ladich aber zu bezweifeln.

Katrin Künzle, die unter anderem Benimmkurse für Jugendliche anbietet, sieht die Sache anders. «Man solle sich bewerben, sieht es pragmatisch: Auch wenn viele Regeln im Laufe der Zeit gelockert wurden, gelte heute dennoch ein bestimmter Verhaltenskodex. «Nur wenn ich die Regeln kenne, kann ich mich überall locker und souverän bewegen.» Steif wirke hingegen, wer unsicher sei und Angst habe, etwas verkehrt zu machen.

Aber keine Bange: Auch wenn man nicht alles weiss, ist das noch nicht das Ende der Karriere. Deshalb: Bei der Begrüssung durcheinanderzukommen, kann jedem passieren. Wem schüttle ich zuerst die Hand? Dem Chef, der Kollegin, dem Geschäftspartner? Wer es mit einem Lächeln offen zugibt, dass er nicht weiter weiss, wirkt umso sympathischer – und hat sich dem kleinen Malheur charmant entzogen.



Benimm-Quiz: Wie macht mans richtig?

ESSEN IM «LES TROIS ROIS» ZU GEWINNEN. Wie benimmt man sich richtig? Was ist der richtige Stil? Unser Quiz fragt nach korrekter Haltung in Alltagssituationen. Wer die richtige Lösung weiss, kann ein Essen für zwei Personen in stilvollem Rahmen gewinnen. Das Hotel Les Trois Rois lädt den Gewinner/die Gewinnerin samt Begleitung in die Brasserie ein – und spendiert ein Essen für zwei Personen im Wert bis zu 200 Franken. Kleiner Tipp: Bei einer Frage sind zwei Antworten möglich.

1. GUTE GRÜSSE
Sie treffen Ihren Chef in weiblicher Begleitung auf der Strasse. Wie verhalten Sie sich?
a) Ich laufe mit ausgestreckter Hand auf ihn zu. Schliesslich gehört es sich, dass man seinen Chef grüsst.
b) Ich grüsse, aber warte, dass er die Hand ausgestreckt. Das muss von ihm ausgehen.
c) Ich strecke zuerst der Dame die Hand hin.

2. PLATZ FÜR DIE SERVIETTE
Sie sind bei einem Geschäftsessen in einem Restaurant und müssen kurz den Tisch verlassen. Wohin legen Sie die Serviette?
a) Auf den Stuhl, schliesslich soll niemand meine schmutzige Serviette sehen.
b) Ich lege sie ordentlich gefaltet auf den Tisch.
c) Ich nehme sie mit.

3. GUTEN APPETIT
Sie haben Ihre künftigen Schwiegereltern erstmals zum Nachtessen eingeladen. Das Essen ist aufgetragen und dann
a) wünschen Sie einen guten Appetit und beginnen zu essen.
b) warten Sie, bis Ihr Schwiegervater als Tischältester zu essen beginnt.
c) verhalten Sie sich situationsgerecht – da gibt es keine Regeln.

4. MIT DEM HANDY ANS MEETING
Sie sind zu einem Geschäftsmeeting mit Vorgesetzten und wichtigsten Kunden in einen Konferenzraum eingeladen. Wohin mit Ihrem Handy?
a) Ich lege es auf den Tisch, stelle es aber stumm. So sehe ich, wer mich anruft. Und kann gegebenenfalls rausgehen und telefonieren.
c) Ich stelle das Handy stumm und lasse es in der Tasche. Nichts soll mich von dem Gespräch ablenken.

renzraum eingeladen. Wohin mit Ihrem Handy?
a) Ich lege es auf den Tisch, stelle es aber stumm. So sehe ich, wer mich anruft. Und kann gegebenenfalls rausgehen und telefonieren.
c) Ich stelle das Handy stumm und lasse es in der Tasche. Nichts soll mich von dem Gespräch ablenken.

5. BLUMEN FÜR DIE GASTGEBER
Sie sind eingeladen und möchten die Gastgeber mit einem Blumenstrauss erfreuen.
a) Ich bringe den Strauss mit und wickle ihn aus dem Papier, bevor ich ihn übergebe.
b) Ich übergebe den Strauss im Papier, er soll schliesslich eine Überraschung sein.
c) Ich schicke den Strauss mit einer Dankeskarte vor dem Anlass an die Gastgeber.

6. PLATZ IN DER MITTE
Sie besuchen eine Opernaufführung und sehen, dass Ihre Plätze in der Mitte einer Reihe sind, in der schon viele Leute sitzen. Wie verhalten Sie sich?
a) Ich frage, ob sie alle einen Platz aufrücken können und setze mich an den Rand.
b) Ich versuche möglichst schnell und unbemerkt zu meinem Platz zu kommen, zwänge mich so nah es geht an die vorderen Lehnen und wende den Sitzenden den Rücken zu.
c) Ich drehe mich den Leuten zu, während ich mich an ihren Knien vorbei zu meinem Platz bewege und entschuldigend mich für die Umstände.

SO KÖNNEN SIE MITMACHEN: Schreiben Sie die Nummer der Antwort mit dem Lösungsbuchstaben (nach dem Muster 1a, 2b, 3c etc.) auf eine Postkarte und senden Sie diese an Basler Zeitung/Wochenende Aeschenplatz 7 4002 Basel.

Einsendeschluss ist der 4. März 2008. Bei mehreren richtigen Einsendungen entscheidet das Los. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Was Knigge wirklich wollte

EMANZIPATION. Begrüssungsrituale? Kleidervorschriften? Tischmanieren? Mit dieser Form der Etikette hatte der Schriftsteller und Aufklärer Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge (1752–1796) nichts im Sinn. Sein Werk «Über den Umgang mit Menschen», das 1796 erschien, ist denn auch kein Benimmratgeber mit Tipps zu Besteckabfolge und Weingläsern, dazu wurde das Buch erst später umgedeutet. Sehr wohl aber hielt Knigge Höflichkeit und Taktgefühl hoch. Der verarmte Adelige, der sich mühsam mit höflichen Anstellungen durchschlug, zugleich aber die Willkür der Mächtigen und «das ganze Hofgeschmeisse» verachtete, verstand sein Werk als einen Ratgeber, der das Zusammenleben in der noch ständisch geprägten Gesellschaft des 18. Jahrhunderts erleichtern sollte. Das erstarkende Bürgertum sollte den Fürsten und Mächtigen selbstbewusster gegenüberreten. Doch nicht etwa indem die Bürger die höfische Etikette kopierten, vielmehr sollten sie sich auf ihre eigenen – bürgerlichen – «Tugenden» (Anstand, Bildung, Fleiss) berufen. Knigges Regelwerk sollte nicht nur das Leben mit den Landesfürsten erleichtern, sondern auch den Umgang mit Menschen verschiedener Berufsgruppen und unterschiedlichen Charakters – mit Eigensinnigen, Jähzornigen und Sensiblen.

MISSVERSTÄNDNIS. Dass das Werk als Benimmbuch missverstanden wurde, hängt auch damit zusammen, dass der Verlag es bald nach Knigges Tod mit Regeln zu Manieren und Kleidung erweiterte. Knigges Nachfahre, Moritz Freiherr Knigge, veröffentlichte 2004 seine moderne Interpretation des alten Werks unter dem Titel «Spielregeln. Wie wir miteinander umgehen sollten». so

«Auch mal die Eltern korrigieren»

Kinder sind an Regeln interessiert, glaubt Stilberaterin Katrin Künzle

INTERVIEW: VERA SOHMER

Katrin Künzle bietet Kniggekurse für Kinder an. Damit sie Anstand lernen – aber auch selbstbewusster mit den Erwachsenen umgehen und sich höflich wehren können.

baz: Kniggekurse für Kinder, das klingt elitär und teuer.



KATRIN KÜNZLE: Der Eindruck täuscht. Unsere Kinderkurse werden von Eltern aller Schichten nachgefragt. Der Kurs kostet 135 Franken – inklusive Apéro, Dreiangemüti und Kursunterlagen. Häufig bitten wir unsere Kurse auch zu einem reduzierten Preis an, zum Beispiel zusammen mit Elternvereinen. Schicken Eltern ihre Kinder in Benimmkurse, weil sie selbst die Regeln nicht beherrschen?

Nein. Als Mutter zweier Kinder habe ich wahrscheinlich die gleiche Erfahrung gemacht wie viele Eltern. Wenn Vater oder Mutter mit Tischmanieren daherkommen, schalten die Kinder auf Durchzug. Ermahnungen wie «Nimm doch die Ellbogen runter» oder «Halte die Gabel richtig» werden von den Jungen mit einem müden Lächeln quittiert. Viele Eltern wünschen sich deshalb Impulse von aussen.

Gemeinsam zu essen ist in vielen Familien nicht mehr üblich. Bleibt die Tischkultur auch deshalb auf der Strecke?
Das spielt eher eine Rolle. Der Terminplan aller Familienmitglieder ist heute vollgepackt. Vor allem die Mittagszeit ist begrenzt und nach der Schule besuchen viele Kinder noch Freizeitkurse. Da bleibt wenig Zeit, während des Essens noch Tischkultur zu vermitteln und zu üben.

ist es sinnvoll, Kinder in ein enges Korsett von Anstandsregeln zu schnüren und damit vielleicht kleine Snobs heranzuziehen?
Ja, zum Beispiel, dass Erwachsene auch Kinder respektieren sollen. Ich habe schon oft erlebt, dass kleinere Kinder, die ohne Erwachsenenbegleitung in einer Schlange anstehen, ganz einfach nicht beachtet werden.

Unsere Kniggekids sitzen nicht steif wie Besenstiele auf den Stühlen. Während des Kurses wird viel gefragt, gestaunt und gelacht. Die Kinder sind an den Regeln sehr interessiert und freuen sich darauf, nach dem Kurs auch mal ihre Eltern zu korrigieren. Von einem engen Korsett oder gar snobistischem Verhalten ist da nichts zu spüren. Ausserdem: Je früher man etwas lernt, desto leichter und selbstverständlicher wendet man es später an.

Was lernen die Kinder in Ihren Kursen?
Einfache, ihrem Alter angepasste Anstandsregeln und auch ein gewisses Selbstbewusstsein im Umgang mit Erwachsenen. Dazu gehört, sich höflich zu wehren, wenn man übergangen wird – was Kindern ja oft passiert. Auch einen Tisch schön zu decken sowie Stielgläser richtig zu halten und das passende Besteck zu benutzen, ist Inhalt der Kurse. Die Kinder lernen die Benimmregeln auf spielerische Art, so bleiben sie als etwas Positives in Erinnerung.

Welche Regeln sollte jedes Kind beherrschen?
Das ist vom Alter abhängig. Wichtig ist grundsätzlich, seinen Mitmenschen – vor allem auch den anderen Kindern – mit Achtung und Respekt zu begegnen. Und selbstverständlich dürfen die Kinder dies auch für sich selber in Anspruch nehmen. Gibt es Regeln, die Kinder den Grossen beibringen können?
Ja, zum Beispiel, dass Erwachsene auch Kinder respektieren sollen. Ich habe schon oft erlebt, dass kleinere Kinder, die ohne Erwachsenenbegleitung in einer Schlange anstehen, ganz einfach nicht beachtet werden.

Katrin Künzle ist Geschäftsführerin von «Künzle Organisation» in Oetwil an der Limmat, ihre Firma bietet Kurse für gute Umgangsformen an.

www.kuenzle-organisation.ch