

# Sicheres und souveränes Auftreten



© Heidemarie Müller

6. Dezember 2021 - 1

## Im Beruf ...



... ist das Auftreten keine Privatsache!

Wer nicht weiß,  
wie man sich beruflich kleidet,  
wer keine Tischmanieren hat oder  
die Begrüßungsregeln nicht kennt,  
legt sich selbst Steine in den Weg!

© Heidemarie Müller

6. Dezember 2021 - 2

## Verhaltensregeln - weshalb ?

---



- Die Einhaltung von Verhaltensregeln zeigt Achtung und Respekt vor den Mitmenschen und schafft
  - Vertrauen
  - Sympathie
  - positives Image
  - persönliche Souveränität
  - Sicherheit im Umgang mit anderen
  - eine gute Atmosphäre
- Verhaltensregeln sind auch wichtig für den beruflichen, gesellschaftlichen oder geschäftlichen Erfolg!
  - Sie vermeiden Hilflosigkeit (verkrampftes, flapsiges, arrogantes Verhalten)
  - Sie ergänzen (nicht: ersetzen) die fachliche Kompetenz

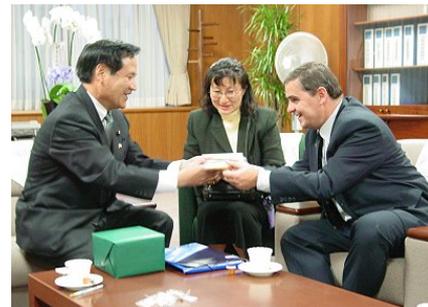
## Standards

---



- Es existieren sehr große Unsicherheiten, wenn es um die Frage geht: "Wie verhalte ich mich in unterschiedlichen Situationen korrekt?"
- Hier helfen Standards weiter; es gibt sie in allen Bereichen des öffentlichen und privaten Lebens. Sie geben Orientierung, verweisen auf Kultur und Tradition, integrieren und stiften Identifikation.

## Jede Kultur hat eigene Standards und Tabus



© Heidemarie Müller

6. Dezember 2021 - 5

# Grüßen und Begrüßen

## Grüßen

Heute grüßt derjenige zuerst

- der den anderen zuerst sieht
- der auf eine Gruppe stößt
- der einen Raum betritt

Traditionelle Regeln

- Der Herr grüßt die Dame
- Der Jüngere den Älteren
- Die Jüngere die Ältere
- Der Rangniedrigere den Ranghöheren

## Begrüßen

Die Hand zum Begrüßen reicht:

- die Dame dem Herrn
- der Ältere dem Jüngeren
- die Ältere der Jüngeren
- der Ranghöhere dem Rangniedrigeren
- die Gastgeber den Gästen

**X** Der Gruß eines anderen muss grundsätzlich erwidert werden **X**

© Heidemarie Müller

6. Dezember 2021 - 6

## Erlaubt ist...



- Kunden zuerst die Hand zu reichen
- Bei Gruppen „der Reihe nach“ zu begrüßen

## Achtung Fettnäpfchen !



- Bei mehreren Personen möglichst alle gleichartig (be)-grüßen
- Grußformel auf Situation und Grußempfänger abstellen (wen grüße ich wo und was passt zu mir?)
- Die Grußformel eher etwas förmlicher als zu locker wählen

# Vieles ist anders in Corona-Zeiten

---



## Beim persönlichen Kontakt

- Distanz wahren (z.B. zur Begrüßung winken, lächeln, leichte Verbeugung, Hand aufs Herz, freundliche oder herzliche Worte ...)
- Blickkontakt (ist die kürzeste Distanz zwischen Menschen)
- Mund-Nasen-Schutz tragen
- Hände waschen statt Hände schütteln
- Husten und niesen in die Armbeuge

## Bei Video-Konferenzen

- sich präsentieren, wie man wahrgenommen werden will
- für ein ruhiges und geordnetes Umfeld sorgen
- Essen, Trinken, Störungen, Unkonzentriertheit, Ablenkungen, z.B. Blick aufs Handy, vermeiden
- in die Kamera schauen

# Anreden ...

---



- Das Wichtigste bei der Anrede ist der Name !
- Doppelnamen dürfen nicht ohne Erlaubnis verkürzt werden
- Die Anrede Fräulein soll nur noch auf ausdrücklichen Wunsch gebraucht werden
- Die Anrede "Gnädige Frau" ist nur noch in wenigen Situationen angebracht
- Erwachsene, die sich nicht kennen, sprechen sich grundsätzlich mit „Sie“ an

## Titel ...

---



... sind alle Bezeichnungen, die Personen ihrem Namen aufgrund rechtlicher Vorschriften beifügen dürfen, z.B.

- Prädikate (z.B. Majestät, Exzellenz, Eminenz)
- Amtsbezeichnungen (z.B. Minister/in, Bürgermeister/in, Konsul/in, Professor/in)
- Ehrentitel (z.B. Justizrat/rätin, Sanitätsrat/rätin, Professor/in, Prälat)
- akademische Grade (z.B. Professor/in, Doktor)

Titel werden in der mündlichen Anrede, entgegen früherer Übung, heute nicht mehr durchgängig gebraucht. Bei Frauen ist ggf. die weibliche Form zu verwenden.

Berufs- und Funktionsbezeichnungen (z.B. Abgeordnete/r, Rechtsanwältin, Präsident/in, Vorsitzende/r Direktor/in) sind in berufs- oder funktionsbezogenen Situationen angebracht.

## Zum Nachschlagen ...

---



[www.protokoll-inland.de](http://www.protokoll-inland.de)

- Anschriften und Anreden

# Allgemeine Gesprächsregeln

---



- Zuhören!
- Freundlichkeit, Blickkontakt
- Respektvoll gegenüber jedem
- Ausreden lassen
- Freundliches Gesprächsende

Vermeiden:

- Killerphrasen
- Sarkasmus, Zynismus, Anmache
- Witze (ohne Ende), Monologe
- Allzu lockere Formulierungen

Absolutes Tabu:

- Beleidigungen
- Beschimpfungen

Zauberwörter:

Bitte, danke, gerne, Name!

# E-Mail Knigge

---



Zu empfehlen

- Aussagefähiger Betreff
- Angemessene Anrede und abschließende Grußformel
- Rechtschreibung und Grammatik beachten
- Kurzer, gut strukturierter Text
- Aussagekräftige Signatur
- Zügige Antwort
- Vertrauliches verschlüsseln
- Im Antwortmodus Betreff und Text bereinigen

Zu vermeiden

- Unhöfliche Formulierungen, Fehler, Telegrammstil
- Abkürzungen
- Übertriebene Textlängen
- Wörter in Großbuchstaben

# Positiv auf Andere wirken durch



- freundliche, offene Gestik und Mimik
- gute Manieren
- gepflegte Erscheinung
- gute Körperhaltung
- passende Kleidung (passend zum Anlass, passend zur beruflichen Stellung/Funktion/Branche/Rolle, passend zum Typ und den Erwartungen an Sie)

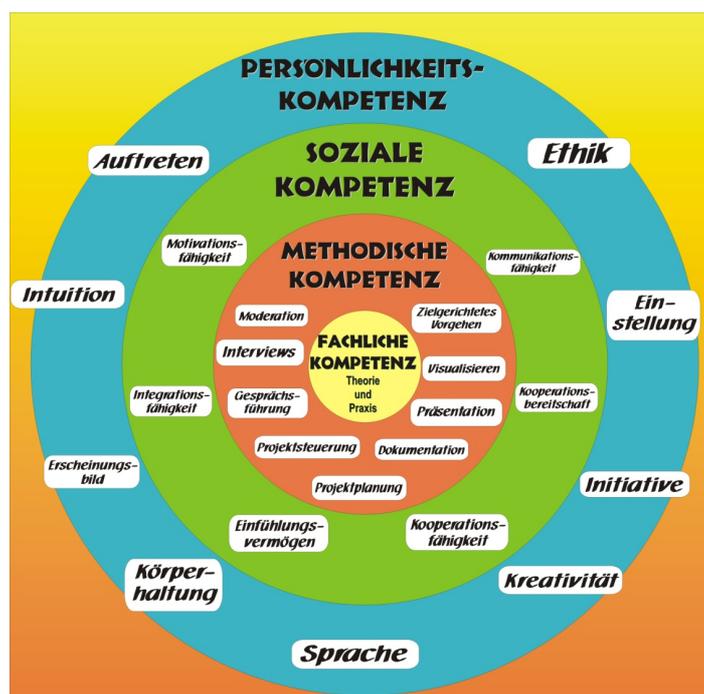


Menschen werden überwiegend aufgrund von Äußerlichkeiten beurteilt; maßgeblich ist die Erwartungshaltung

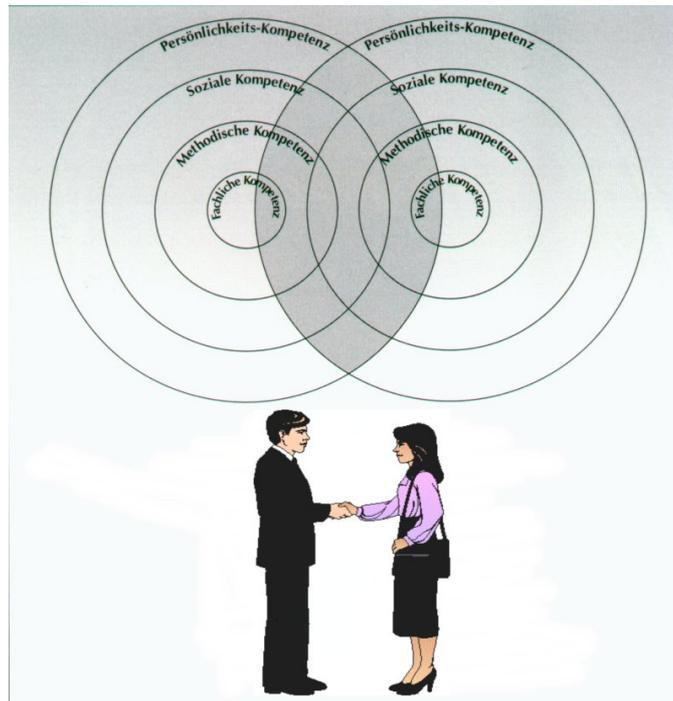


Für den ersten Eindruck erhalten Sie selten eine zweite Chance !

# Kompetenzen



# Begegnung



© Heidemarie Müller

6. Dezember 2021 - 17

# Körperhaltung



- Stets aufrecht, Schulterblätter etwas zusammengezogen
- Beine, Arme und Hände sind unter Kontrolle
  - Arme nicht andauernd verschränkt halten oder vor dem Körper/ hinter dem Rücken zusammenlegen
  - nicht beide Hände in Hosen- oder Jackentasche stecken
  - Hände nicht verkrampfen
  - nicht mit erhobenem Zeigefinger reden
  - nicht zu breitbeinig sitzen, Beine nicht zu weit ausstrecken
  - nicht einen Fuß auf das andere Knie legen
  - Kopf nicht in die Hände stützen

**X** Signale der Körpersprache nicht unterschätzen **X**

© Heidemarie Müller

6. Dezember 2021 - 18

# Kleidung ist nonverbale Kommunikation



Signalwirkung beachten bei:

- Ungepflegtem und unpassendem Erscheinungsbild
- Stillosem Outfit
- aufreizender Kleidung
  - Super-Miniröcke, Leggings, Radlerhosen
  - sehr enge Röcke und Hosen
  - großes Dekolleté, Spaghettiträger
  - durchsichtige Kleidung
- Jeans oder Freizeitlook
- Schmuck und Piercing
- Modetrends

# Die gute Nachricht zum Schluss ...



Image ist das Bild, das Anderen durch äußere Erscheinung, Auftreten und Handeln vermittelt wird



Jeder prägt sein eigenes Image, kann es bestimmen und beeinflussen (Selbstanalyse/Feedback)



## Zum Nachschlagen

---



Müller, Heidemarie:  
Sicher auf glattem Parkett  
Gollenstein-Verlag



[www.heidemarie-mueller.de](http://www.heidemarie-mueller.de)



Danke für Ihre Aufmerksamkeit  
und viel Erfolg  
für Ihre berufliche Karriere