



Jeder hat mal einen schlechten Tag. Das ist aber kein Grund, die schlechte Laune an anderen auszulassen. Wer so agiert, gilt schnell als unausgeglichen, nicht belastbar und unprofessionell, schadet damit schlimmstenfalls bei Kundenkontakt dem Unternehmen, auf jeden Fall aber intern seinem Ansehen und damit der Karriere. Besser: zusammenreißen an schlechten Tagen!

## **2. Du sollst pünktlich sein.**

Andere warten zu lassen ist das ultimative schlechte Benehmen, und wird sofort als Unzuverlässigkeit oder als bewusstes Machtspielchen verstanden. Beides sollte nicht die implizite Botschaft sein, die man aussenden möchte, egal, ob es sich um ein Meeting, einen Telefon-/Video Call-Termin oder die zeitnahe Beantwortung einer Mail oder eines Briefes handelt.

## **3. Du sollst das Gesicht Deiner Kolleg\*innen/Mitarbeiter\*innen wahren,**

d.h., sich in großer Runde professionell neutral verhalten, auch wenn es Probleme gibt, und nur unter vier Augen kritisieren. Wer vor anderen bloßgestellt wird, sei es wegen mangelnder Leistungen oder wegen Fehlverhaltens im Job, wird eher weniger geneigt sein, die Kritik konstruktiv aufzunehmen und die richtigen Schlüsse daraus zu ziehen. Besser kommt Kritik an, wenn man sie (idealerweise wertschätzend formuliert) diskret unter vier Augen formuliert.

## **4. Du sollst mit den Namen anderer Menschen respektvoll umgehen,**

also eine falsche Anrede oder Schreibweise des Namens vermeiden. Das kommt beim Empfänger immer negativ an, weil er sich nicht wichtig genommen fühlt. Wir alle vergessen mal einen Namen, oder wie der genau geschrieben wird. Es ist nicht schlimm, nochmal nachzufragen, besonders, wenn man jemanden erst kürzlich kennengelernt hat.\* Auch nicht gut: Die direkte Anrede vermeiden, wenn unklar ist, ob man sich duzt oder siezt, auch hier lieber einmal direkt klären.

## **5. Du sollst am Telefon langsam und deutlich sprechen,**

besonders, wenn es ein spontaner Anruf ist, und der Angerufene sich vorher nicht auf das Gespräch und das Thema einstellen kann. Beim vielen Mail- und SMS-schreiben heutzutage vergisst man gerne mal, wie man in der Audio-Version überkommt. Tipp: Ein Lächeln im Gesicht, auch, wenn es nicht zu sehen ist, hört man in der Stimme, und es kommt am anderen Ende der Leitung als besonders angenehm und verbindlich an, schafft eine positive Grundstimmung und fördert damit potentiell den Geschäftskontakt. Idealerweise Telefontermin vereinbaren!

## **6. Du sollst nicht fluchen vulgäre Kraftausdrücke im Arbeitsumfeld verwenden,**

auch wenn sie gerade „in“ sind. Schimpfworte, fehlerhafte Grammatik und Slangwörter können im Privatleben authentisch und cool wirken, im Büroalltag haben sie nichts verloren. Wer sich in der Wortwahl vergreift, darf sich nicht

wundern, wenn er abgemahnt wird, oder sogar der Jobverlust droht.

Tipp: Andererseits sollte man keine Gelegenheit vorübergehen lassen, einmal öfter "bitte", "danke" und "Entschuldigen Sie, bitte!" zu sagen.

### **7. Du sollst Dich angemessen kleiden.**

Tauchen Sie nicht an einem neuen Arbeitsplatz auf, ohne dessen Kleiderordnung zu kennen. Wenn nötig, schauen Sie vorher auf die Firmen-Website oder rufen Sie die Personalabteilung an, um nachzufragen. Ein gepflegtes und der Branche angemessenes Äußeres ist wichtiger, als ein modisches Statement.

### **8. Du sollst klare Ansagen an Dein Umfeld machen,**

bzw. sicherstellen, dass Du an Dich gerichtete Ansagen richtig verstanden hast, klar, korrekt und vollständig. „Saubere“ Kommunikation im Arbeitsalltag ist entscheidend für effizientes Arbeiten.

### **9. Du sollst die üblichen gesellschaftlichen Umgangsregeln auch bei Business Events einhalten.**

Einladungen möglichst direkt nach Erhalt zu- oder absagen, zur Veranstaltung pünktlich erscheinen und niemals einen ungebetenen Gast mitbringen ohne Erlaubnis, so lauten die Grundregeln. Und erscheinen Sie niemals doch nicht, ohne abzusagen, wenn es bereits eine Zusage gab. Tipp: Vor Ort tragen gute Gäste genauso viel zum Gelingen einer Party bei, wie gute Gastgeber; man ist nie nur eingeladen, um gut bewirtet und bespaßt zu werden, sondern auch, um selbst aktiv zu werden.

### **10. Du sollst Fehler zugeben.**

Wir alle machen Fehler, die aber zu vertuschen oder gar jemand anderem die Schuld dafür zuzuschieben, geht gar nicht. Und dumm ist es außerdem: Denn meistens kommt es später doch heraus, und dann muss man nicht nur für das eigene Versagen einstehen, sondern es ist zusätzlich ein Vertrauensschaden entstanden bei Vorgesetzten und Kolleg\*innen, der oft nur schwer wieder gutzumachen ist.

### **11. Auf Betriebs- und Weihnachtsfeiern nur maßvoll essen und Alkohol trinken**

und immer im Hinterkopf behalten: Das ist gerade keine private Party, auch wenn sich auf einmal alle locker machen. Die Vorgesetzten beobachten auch bei solchen Gelegenheiten das Verhalten ihre Mitarbeiter\*innen und schließen daraus, wie man sich auswärts zu späterer Stunde bei Kundeneinladungen benehmen wird.

### **Der Tipp zum Abschluss**

Immer nach beruflichen Events, bei denen man viele neue Leute kennengelernt hat,

hinterher kurz aufschreiben, wie sie alle hießen, was sie beruflich machen, und in Stichworten, was besprochen wurde – und das unter dem jeweiligen Datum im Outlook-Kalender abspeichern. Fehlen Infos zum Namen oder der Funktion der Betreffenden, kann man, ohne sich eine Blöße zu geben, am nächsten Tag vom Veranstalter die Gästeliste erbitten, Kontakt aufnehmen, sich für das interessante Gespräch bedanken und dabei die fehlenden Infos nachträglich einholen. Macht etwas Mühe, aber professionelle Nachbereitung von Job-Terminen aller Art lohnt sich langfristig!

**Die Autorin: Catrin Bartenbach**



*Catrin Bartenbach. Foto: Privat*

Catrin Bartenbach ist Coach für Social und Business Etikette sowie Diplomatic Protocol.