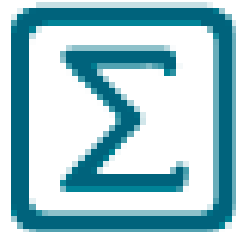


KUNDEN PERFECT BETREUEN



Meyerthole

Siems

Kohlruss

INHALTE

Sie repräsentieren das Unternehmen auch beim Neujahrsempfang. Für den ersten Eindruck erhalten Sie keine zweite Chance.

- Körperhaltung – Kompetenz sieht man.
- Kleidung – Kleider machen Leute, das gilt noch heute.
- Duft – Damit Ihr Umfeld Sie gut riechen kann.
- Sprache – Nicht nur was Sie sagen zählt, sondern auch, wie Sie es sagen.

Vom Begrüßen über das Vorstellen hin bis zum Smalltalk - alles ganz entspannt angehen.

- Grüßen und Begrüßen, damit sich der Gast angesprochen fühlt.
- Vorstellen, sich und andere ist der erste Schritt zu einem guten Gespräch.
- Damit der Smalltalk gelingt.

Rund um die Tischkultur

- Aperitif und Fingerfood
- Vom Platz nehmen bis zum Digestif. Ein geschäftliches Essen sollte für alle ganz entspannt sein.

KÖRPERSPRACHE

Was ist wichtig bei der Körpersprache?

- Stehen Sie aufrecht.
- Verteilen Sie Ihr Gewicht gleichmäßig auf beide Füße.
- Stehen Sie ruhig.
- Halten Sie die Hände auf Hüfthöhe.
- Schauen Sie Ihr Gegenüber an.
- Blicken Sie immer mit einem Lächeln in die Runde.
- Lächeln, lächeln, lächeln.

Tipp: Testen Sie wie Sie stehen, wenn es Ihnen gut geht. Merken Sie sich diese Haltung. Sie können Sie genau dann einsetzen, wenn Sie sich unsicher fühlen.

Auf was sollten Sie in Zukunft besonders achten?

KLEIDUNG

Was ist wichtig bei der Kleidung?

- Gut sitzender Anzug oder Kostüm.
- Passt die gewählte Kleidung zu Ihnen?
- Dunkle Farben in Kombination mit hellen Hemden und Blusen wirken kompetenter.
- Krawatten enden auf der Gürtelschnalle.
- Blusen/Hemden, die Unterwäsche darf nicht durchscheinen.
- Gepflegte Schuhe passend zur Kleidung.
- Passende Accessoires wie Gürtel, Schmuck, Uhr, eventuell Tasche.
- Visitenkarten nicht vergessen.

Wie sieht Ihre perfekte Businesskleidung aus?

DUFT

Was ist wichtig beim Duft?

- Hochwertige Düfte verwenden.
- Nur eine Duftserie verwenden.
- Achten Sie auf die Menge.
- Schweiß nicht mit Deo überdecken.
- Pfefferminz und Co immer griffbereit haben.
- Vor einem wichtigen Termin sind Imbissbuden tabu.
- Waschmittel sollte im Duft neutral sein.
- Passt der Duft zu Ihnen und dem Anlass?

Welche Düfte verwenden Sie?

- Duschgel
- Shampoo
- Deo
- Aftershave
- Eau de Toilette/Parfüm
- parfümiertes Waschmittel
- Duftbaum
- Raumerfrischer

SPRACHE

Worauf sollten Sie beim Sprechen achten?

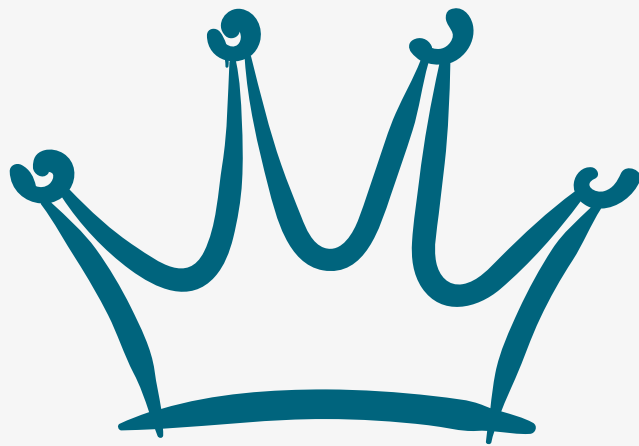
- Sprechen Sie laut genug, besonders, wenn Sie nervös sind.
- Weicht Ihr Gegenüber zurück? Dann sind Sie zu laut.
- Verwenden Sie keine Fachbegriffe, wenn Sie nicht sicher sind, dass Ihr Gegenüber Sie versteht.
- Suchen Sie ein Thema, was Ihren Gesprächspartner interessiert.
- Lassen Sie reden.
- Stellen Sie mehr Fragen, als dass Sie Antworten geben.
- Vermeiden Sie Floskeln.

Tipp: Testen Sie wie angenehm Ihre Stimme ist, in dem Sie Ihre Kollegen fragen.

Welche Floskeln benutzen Sie?

DER GRÖSSTE FEHLER IST,
NICHT ZU GRÜSSEN

WER ERFÄHRT ZUERST DIE KUNDE?



Wie stellen Sie sich vor?

Wie stellen Sie Ihre Gesprächspartner vor?

HANDSCHLAG, JA ODER NEIN?

- Der in der Rangfolge Höherstehende entscheidet, wie er/sie begrüßt werden möchte.
- Reicht Ihr Gast Ihnen die Hand, so müssen Sie diese nehmen. Ablehnen gilt als grobe Unhöflichkeit.

Tipp: Überlegen Sie sich eine Alternative, wenn Ihr Gegenüber Ihnen die Hand nicht reicht.

VORSTELLEN

- Tagesgruß nicht vergessen.
- Stellen Sie sich immer mit Vor- und Nachname vor.
- Was ist Ihre Aufgabe im Unternehmen?
- Haben Sie schon mal Kontakt zu Ihrem Gegenüber gehabt?

So stellen Sie Ihren Kollegen/Ihre Kollegin Ihrem Kunden vor

- Die ranghöhere Person erfährt, wer ihre Begleitung ist.
- Stellen Sie Ihre begleitende Person gerne mit Vor- und Nachname vor.
- Nennen Sie die Position im Unternehmen.
- Gibt es Gemeinsamkeiten? Nennen Sie diese.

SMALLTALK - LEICHT UND LOCKER

- Gute Smalltalk-Themen: Anreise, Location, Anlass, letzte gemeinsame Begegnung, Projekte und deren Teams.
- Schlechte Themen: Negative Themen, berufliche Problem, zu persönliche Fragen.
- 80 % der Menschen haben Probleme beim ersten Kontakt.
- Fragen nicht reden. Gute Smalltalker lassen reden.

Tipp: Schreiben Sie sich 3-5 Themen auf, die zu Ihnen passen.

- Um aus einem Gespräch rauszukommen, verweisen Sie auf einen neuen Gast, den Sie begrüßen möchten.
- Verabschieden Sie sich und weisen Sie darauf hin, dass Sie sich freuen, wenn Sie das Gespräch zu einem anderen Zeitpunkt weiterführen können.
- Verweisen Sie auf jemanden, der alleine steht.
- Gehen Sie zusammen zu einem Gast, der alleine steht.

Tipp: Schreiben Sie sich 2-3 Sätze auf, um sich aus einem Gespräch zu verabschieden und lernen Sie diese auswendig.

**DAMIT SICH
IHR GAST
BEI TISCH
WOHLFÜHLT**

GASTGEBER

- Gehen Sie gemeinsam mit Ihrem Gast zu Tisch.
- Nehmen Sie gemeinsam Platz.
- Unterhalten Sie sich gleichmäßig mit Ihrem Gast zur Linken und zur Rechten.
- Achten Sie jederzeit darauf, dass Ihr Gast gut versorgt ist.

Über welche Themen wollen Sie bei Tisch reden?

ZU TISCH BITTE

Nehmen Sie Platz

- Denken Sie bitte daran, den Stuhl ein wenig anzuheben und ihn nicht über den Boden zu schleifen.
- Kleine Handtaschen stellen Sie hinter sich auf den Stuhl, größere Taschen stehen unter dem Stuhl, aber passen Sie auf, dass der Service nicht behindert wird.
- Es liegt nichts auf dem Tisch, weder Handy noch Geldbörse noch Zigaretten.

Getränke

- Der Gastgeber eröffnet die Getränkeunde.
- Wasser darf vorher getrunken werden.
- Die Gläser werden nur bis zur weitesten Öffnung gefüllt.
- Beim Zuprosten achten Sie auf Blickkontakt, es wird nicht angestoßen.
- Vor jedem Schluck benutzen Sie die Serviette.

Das Brot wird serviert

- Spätestens jetzt legen Sie die Serviette auf den Schoß.
- Die Hände bleiben von jetzt am Tisch.
- Der Brotteller steht links. Nehmen Sie sich Brot und Butter/Schmalz auf den Teller.
- Brechen Sie mundgerechte Stücke vom Brot ab, um es zu verzehren.

Serviette

- Die doppelt gelegte Serviette liegt mit der offenen Seite zum Körper.
- Vorm Trinken tupfen Sie sich mit der Innenseite der Serviette die Lippen ab.
- Verlassen Sie zwischen den Gängen kurz den Tisch, so legen Sie die Serviette locker zusammen, links neben Ihren Teller.
- Papierservietten falten Sie gegen den Knick.
- Die Serviette liegt nach dem Essen links neben Ihrem Teller.

Gläser

- Die Reihenfolge lautet: Wasserglas, Weißweinglas, Rotweinglas.
- Gläser werden nur am Stiel angefasst, außer bei Getränken die Wärme benötigen.
- Die Gastgeberin eröffnet das Essen mit einem Kopfnicken in die Runde.

Besteck

- Das Besteck wird immer von außen zum Teller hin benutzt.
- Links liegen nie mehr als 3 Teile und rechts nie mehr als 4 Teile. Alles andere wird neu dazugelegt.
- Das Besteck wird nur zu 1/3 angefasst, das heißt, 1/3 liegt in Ihrer Hand, 2/3 sind sichtbar.
- Nachdem Sie das Besteck benutzt haben, berührt dieses nicht mehr das Tischtuch.
- Das Messer wird nicht an der Gabel abgestreift, um Speisereste zu entfernen.
- Unterbrechen Sie das Essen, legen Sie die Gabel auf der linken Seite zur Tellermitte und das Messer von der rechten Seite zur Tellermitte ab.
- Löffel liegen auf der Untertasse.
- Haben Sie den Gang beendet, liegen beide Besteckteile parallel auf ca. "16:20 Uhr", wobei die Messerschneide zur Gabel zeigt.

Suppe

- Suppen werden lautlos gegessen, bitte "graben" Sie nicht mit dem Löffel.
- Füllen Sie diesen nicht ganz.
- Wird die Suppe in einer Tasse mit zwei Henkel serviert, dürfen Sie den Rest austrinken.
- Teller werden nicht angehoben.
- Der Löffel liegt zum Schluss im Teller oder auf der Untertasse.

Hauptspeise

- Beim Hauptgericht liegt das Fleisch/Fisch auf dem Teller auf "6 Uhr".
- Kartoffeln dürfen geschnitten werden.
- Kartoffeln dürfen nicht zerdrückt werden.
- Salat wird nicht geschnitten, sondern mit Hilfe des Messers zu kleinen Päckchen gefaltet.
- Sind die Salatblätter allerdings nicht zu händeln, dann verwenden Sie das Messer.

Dessert

- Immer nur ein Besteckteil nutzen.

Nicht zu vergessen!

- Während der Gänge wird nicht geraucht!
- Zahnstocher werden nur in Waschräumen benutzt, niemals am Tisch.
- Der Gang zur Toilette erfolgt nur während des Abräumens.
- Bitte helfen Sie den Servicekräften nur, wenn diese Sie darum bitten, denn Sie erschweren es Ihnen nur.
- Kaffee und Digestif bestellen Sie nur, wenn der Gastgeber Sie dazu auffordert.
- Haben Sie aus der Karte gewählt, so schließen Sie die Karte, denn das ist für den Service das Zeichen, Ihre Bestellung aufzunehmen.

SIE WOLLEN AUF DEM LAUFENDEN BLEIBEN?

Dann holen Sie sich die
regelmäßigen Knigge-Tipps.

KNIGGE-WISSEN

www.knigge-wissen.de
info@knigge-wissen.de

Warnberg Lansing GbR
Sabine Lansing
Poststraße 13
34385 Bad Karlshafen