

Susanne Abplanalp

# Der Office-Knigge

Souverän mit Kunden und im Team



VERLAG SKV



**Susanne Abplanalp** gibt als Geschäftsführerin von Training & Style (kniggetoday.ch) seit Jahren ihr Wissen rund um moderne Umgangsformen und den professionellen

Auftritt weiter. Ein zentrales Thema ihrer Seminare und Fachbeiträge ist das wertschätzende Verhalten. In über 400 Workshops konnten schon mehr als 3000 Teilnehmer von ihrem Know-how profitieren. Zu ihren Kunden zählen neben Privatpersonen auch Unternehmen und Weiterbildungsinstitute. Mit grossem Engagement vermittelt sie Berufsleuten – vom Lernenden bis zum CEO – wie sie sich Kunden und dem Team gegenüber höflich und professionell verhalten und mit ihrem Auftritt zum positiven Image des Unternehmens beitragen. Zuvor hatte die ausgebildete Marketing-Fachfrau mit Abschluss in Management und Leadership in verschiedenen nationalen und internationalen Produktions- und Dienstleistungsunternehmen Führungspositionen in den Bereichen Marketing, Verkauf und Einkauf inne.



**Irma Aregger** ist freiberufliche Texterin. Die ausgebildete Buchhändlerin und PR-Fachfrau war Kolumnistin für zahlreiche Schweizer Zeitungen wie den Tages-Anzeiger und die Südost-

schweiz. Heute schreibt die Exil-Bündnerin für Firmen, Verbände und Private sowie für ihren eigenen Blog [irma-politischkorrekt.com](http://irma-politischkorrekt.com). Mit ihrem Sprachwitz und der einzigartigen Verwendung des Schweizerhochdeutsch macht sie Susanne Abplanalps Expertenwissen zu einem unterhaltsamen Lesevergnügen.

1. Auflage 2017

ISBN Buchausgabe: 978-3-286-50215-4

ISBN E-Book: 978-3-286-11732-7 (epub); 978-3-286-11733-4 (mobipocket)

© Verlag SKV AG

[www.verlagskv.ch](http://www.verlagskv.ch)

Alle Rechte vorbehalten.

Ohne Genehmigung ist es nicht gestattet,  
das Buch oder Teile daraus in irgendeiner Form  
zu reproduzieren.

Projektleitung: Jeannine Tresch

Illustrationen: Maria Stalder, Luzern

# Vorwort

## Freundlich sein, lohnt sich das?

Mit guten Umgangsformen kommen Sie leichter durchs Leben. Höflichkeit und Freundlichkeit kosten weder Zeit noch Geld und können erlernt werden. Manchmal braucht es dazu zwar eine Prise Überwindung. Dann vielleicht, wenn Sie verschlafen haben und der Bus obendrauf noch vor Ihrer Nase davonfährt. Doch Freundlichkeit kommt fast immer zurück, vielleicht schon mit dem nächsten Bus. Weil der Chauffeur die Tür ein wenig länger für Sie offenhält. Oder der Sitznachbar Ihnen zulächelt. Freundlichkeit bereichert unser Leben. Streuen Sie so viel Freundlichkeit in Ihren Arbeitsalltag, wie Sie können!

Es sind viele kleine Details, die bestimmen, wie Sie beim Gegenüber ankommen. Wenn Sie Menschen mögen und eine positive Einstellung zum Leben haben, verfügen Sie bereits über die besten Voraussetzungen. Die Art, wie Sie jemanden begrüßen, Ihre Körperhaltung, wie Sie sich kleiden und pflegen, was und wie Sie etwas sagen und vor allem wie gut Sie zuhören können, das beeinflusst Ihren Erfolg. Mit Achtsamkeit und etwas Hintergrundwissen werden Sie schon bald wirkungsvoller auftreten.

Bei preislich und qualitativ vergleichbaren Dienstleistern wählen die Kunden denjenigen, der ihnen sympathischer ist. Sympathisch ist ihnen jemand, der sich für sie interessiert, sie ausreden lässt, sie unterstützt und ihnen Wertschätzung entgegenbringt.

Denn ist es nicht so, dass wir alle beachtet und gut behandelt werden wollen? Wir erwarten Wertschätzung und Respekt – von Vorgesetzten, Kollegen wie vom übrigen Umfeld. Als Knigge-Expertin trainiere ich Mitarbeitende und Vorgesetzte in ihren Umgangsformen. Während meiner früheren Tätigkeit als Marketingfachfrau habe ich immer wieder erlebt, was mit wertschätzender Führung erreicht wird. Jedoch ebenso, welche Potentiale brachliegen und Ressourcen verlorengehen, wenn Mitarbeitenden zu wenig Beachtung und Wertschätzung entgegengebracht wird. Anerkennung ist der Humus, auf dem jeder sein Potential entfalten kann.

Ich möchte mit diesem Buch Denkanstöße geben, wie man sein Umfeld mit Wertschätzung beschenken kann. Jeder hat es gleichermassen verdient, mit Respekt behandelt zu werden. Das Buch enthält Verhaltensregeln dort, wo es Sinn macht, wie beim ersten Treffen, beim Sich-Vorstellen oder an Sitzungen. Gute Umgangsformen und ein gewinnendes Auftreten verhelfen uns zu angenehmen und erfolgreichen Begegnungen und zu einer Zusammenarbeit, die auf allen Seiten Freude bereitet.

Meine wertvollsten Empfehlungen aus vielen Jahren Beruf und Seminartätigkeit habe ich Ihnen in Form von über 150 konkreten Tipps zusammengestellt. Anekdoten

aus meinem Alltag illustrieren die Tipps. Zusammen mit wissenschaftlichen Erkenntnissen führen sie vor Augen, wie wichtig Respekt und Sozialkompetenz im Arbeitsleben sind. Einiges aus diesem Buch erleichtert bestimmt auch Ihren persönlichen Alltag.

Ich möchte mich bei zwei Menschen bedanken, die für die Entstehung dieses Buches sehr wichtig waren: Danke an meine Mutter, die uns vier Kindern bereits sehr früh gute Umgangsformen und Toleranz gegenüber Menschen mit anderen Ansichten beigebracht und vorgelebt hat.

Danke an Irma, die mit ihrem frischen, direkten Schreibstil und ihrem besonderen Humor das Buch gewürzt hat. Unzählige Abende tauschte sie ihre Lieblingslektüre gegen unseren Text aus, feilte daran und zauberte stets neue Wortspielereien aus dem Ärmel. Für ihr unermüdliches Hinterfragen, die gefühlten dreissig Überarbeitungen des Grüezi-Texts und ihren Biss bis zur letzten Seite bin ich ihr sehr dankbar.

Susanne Abplanalp, Herbst 2016

# Inhalt

<b>Freundlichkeit und Wertschätzung zahlen sich aus</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Begegnungen</b> .....	<b>13</b>
1.1 Der erste Eindruck .....	14
1.2 Grüßen und begrüßen .....	17
1.3 Menschen zusammenbringen .....	23
1.4 Mich und meine Firma sympathisch vorstellen .....	26
1.5 Small Talk .....	30
1.6 «Du» oder «Sie»? .....	34
<b>2 Wertschätzend kommunizieren</b> .....	<b>39</b>
2.1 Positiv und klar formulieren .....	40
2.2 Aktiv zuhören .....	44
2.3 Höflich telefonieren .....	46
2.4 Reklamationen entgegennehmen .....	51
2.5 E-Mail-Knigge und SMS .....	54
2.6 Richtig entschuldigen .....	59
2.7 Social Media privat und beruflich nutzen .....	63
<b>3 Wirkungsvoll auftreten</b> .....	<b>69</b>
3.1 Kleidung .....	70
3.2 Körpersprache .....	77
3.3 Im Vorstellungsgespräch überzeugen .....	80
<b>4 Der Businesslunch</b> .....	<b>89</b>
4.1 Der stilvolle Gastgeber .....	90
4.2 Der rücksichtsvolle Gast .....	95
4.3 Behandeln Sie den Kellner gut .....	98
<b>5 Nett unterwegs zur Arbeit</b> .....	<b>103</b>
5.1 ÖV-Knigge .....	104
5.2 Auf den eigenen Rädern unterwegs .....	108
<b>6 Miteinander im Büro</b> .....	<b>115</b>
6.1 Die Arbeitswelt verbessern .....	116
6.2 Büroraum-Knigge .....	117
6.3 Sitzungen .....	121
6.4 Termine einhalten und Verbindlichkeit schaffen .....	125
6.5 Höflich Nein sagen .....	128
<b>7 Wertschätzung zeigen</b> .....	<b>133</b>
7.1 Schenken .....	134
7.2 Danken .....	138
<b>Epilog: Sauber raus aus dem Fettnäpfchen</b> .....	<b>142</b>
<b>Anmerkungen</b> .....	<b>145</b>
<b>Register</b> .....	<b>147</b>

# Freundlichkeit und Wertschätzung zahlen sich aus

Was bringt es mir, freundlich zu sein? Lohnt sich respektvolles Verhalten wirklich? Ist Höflichkeit heute überhaupt noch ein Thema? Mehr denn je, und dies gerade im Beruf. Höflichkeit ist Ausdruck einer positiven und respektvollen Haltung gegenüber den Mitmenschen. Als solche ist Höflichkeit zeitlos – was sich über die Zeit verändert, ist höchstens die Form, wie sie gelebt wird. Entscheidend ist die Haltung hinter den Umgangsformen und dass diese transportiert wird. Wie ist das zu bewerkstelligen? Wie kann man erreichen, dass sich das Gegenüber möglichst respektiert und wertgeschätzt fühlt? Knigge-Regeln können Orientierung bieten, aber nicht nur diese. Freundlichkeit und Wertschätzung lassen sich im Arbeitsalltag auf unzählige Arten leben, einige Denkanstöße dazu bietet dieses Buch. Wozu sich der Aufwand lohnt, zeigen folgende Ergebnisse wissenschaftlicher Studien.

## **Fünf gute Gründe für mehr Freundlichkeit und Wertschätzung im Beruf**

### **Beruflicher Erfolg basiert nur zu 15 Prozent auf Fachwissen**

Bevor Firmen sich für einen Kandidaten entscheiden, möchten sie sicherstellen, dass dieser über Sozialkompetenzen verfügt und kommunikativ, freundlich und verlässlich ist. Ein Bewerber, der diese Fähigkeiten schon im Vorfeld glaubhaft vermitteln kann, hat im Vorstellungsgespräch gute Karten. So erstaunt es nicht, dass die Chance, einen Job zu bekommen, diesen zu behalten und in ihm voranzukommen, zu 85 Prozent von Sozialkompetenz und nur zu 15 Prozent von Fachwissen und -kompetenz abhängig sind.<sup>1</sup> Qualifikationen sind wichtig, die meisten Entscheidungen hängen aber von unseren Beziehungen mit andern ab. Höfliches und professionelles Benehmen sind eine Schlüsselkomponente für den persönlichen Erfolg. Arbeitssuchende mit einer höflichen Einstellung steigern ihre Erfolgchancen erheblich. Die gute Nachricht ist, dass Sozialkompetenz erlernt werden kann.

### **Freundlichkeit wird belohnt**

Wenn Sie Arbeitskollegen und Kunden immer freundlich und hilfsbereit begegnen, werden Sie mit Bestimmtheit ebenfalls gut behandelt. Direkt oder indirekt kommt eine nette Geste zurück – sofort oder sogar erst Jahre später, denn Menschen empfinden die soziale Verpflichtung, sich zu revanchieren, wenn ihnen jemand hilft oder einen Gefallen tut.<sup>2</sup>

### **Unhöflichkeit rächt sich**

Man neigt dazu, sich so zu verhalten, wie sich das Umfeld verhält. Freundliche Menschen ziehen Freundliche an, Höflichkeit führt zu gegenseitigem Respekt. Unfreundlichkeit ist ebenfalls ansteckend. So kann es vorkommen, dass Sie eine ganze Abteilung oder Firma entweder als tendenziell freundlich oder unfreundlich wahrnehmen. Bestimmt waren Sie schon auf einem Flug und haben die Crew durchwegs positiv erlebt. Vielleicht war der Heimflug mit einer anderen Crew nicht mehr ganz so angenehm, weil ein sehr viel kälterer Umgangston herrschte. Meistens sind dann auch die Passagiere unzufrieden und die Stimmung ist insgesamt schlecht. Negatives Verhalten wird sich in Ihrer Arbeitsatmosphäre genauso schnell ausbreiten, wie die Krankheitserreger über die Klimaanlage auf Interkontinentalflügen. Dies legen die Forschungsergebnisse von Psychologen der Universität Florida nahe. Versuchspersonen, die man unhöflich behandelte, verhielten sich in den nächsten Begegnungen tendenziell asozialer. Das bedeutet, dass derjenige, der Unhöflichkeit erlebt hat, sich später weniger kooperativ verhält, schlechter arbeitet und weniger leistet.<sup>3</sup>

### **Freundlichkeit generiert mehr Umsatz**

Wurden Sie in einem Warenhaus auch schon von allen Seiten auffallend höflich begrüßt? Bestimmt dachten Sie sich: «Oha, die wurden wohl geschult!», und zogen schmunzelnd weiter. Wenn Mitarbeitende nicht darauf geschult werden müssen, sondern selbst in einem freundlichen Umfeld arbeiten, leben sie Freundlichkeit immer, im Team ebenso wie im Umgang mit Kunden. Diese echt gelebte Freundlichkeit macht für den Kunden den Unterschied zur Konkurrenz. Der Kunde fühlt sich gut behandelt, kauft eher ein und kommt gerne zurück. Dies besagt auch eine amerikanische Studie, die einen direkten Zusammenhang zwischen dem Arbeitsklima und dem Verkaufsumsatz nachweisen konnte. Tatsächlich ergaben ein um 2 Prozent besseres Arbeitsklima (eine Umgebung der allgemeinen Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft im Team) einen um insgesamt 1 Prozent gesteigerten Umsatz.<sup>4</sup>

### **Wertschätzung erhöht die Arbeitszufriedenheit**

Wir arbeiten alle motivierter, wenn unsere Arbeit gesehen wird und wir ab und zu von Vorgesetzten und Kollegen gelobt werden. Eine Befragung unter Schweizer Berufsmilitärs hat ergeben, dass zwischen Wertschätzung und Arbeitszufriedenheit ein deutlicher Zusammenhang besteht. Je grösser die gefühlte Wertschätzung, desto zufriedener sind die Mitarbeitenden im Beruf. Ärger oder Enttäuschung fallen deutlich mehr ins Gewicht, wenn Anerkennung fehlt.<sup>5</sup>



Sie sehen – wie man in den Wald hineinruft, so schallt es zurück. Menschen handeln stets nach dem Muster, sich für die erfahrene Behandlung zu revanchieren, im Positiven wie im Negativen. Auf diese Formel lassen sich die oben genannten Gründe herunterbrechen. Mittlerweile haben viele Firmen die Wichtigkeit von Sozialkompetenz und insbesondere von gelebter Freundlichkeit erkannt und möchten diese fördern. Dazu kann ich nur gratulieren. Diese Entwicklung ist richtig und wichtig – sie wird langfristig mit Erfolg gekrönt sein. Dieses Buch enthält viele nützlichen Tipps und Erklärungen, die dabei helfen, den Menschen im Beruf mit Wertschätzung zu begegnen. Es schildert Schlüsselsituationen und zeigt, wo Sie für ein besseres Miteinander konkret ansetzen können. Entscheiden Sie selbst, welche Empfehlungen Sie umsetzen möchten.

## Symbolerklärung

Sie werden in diesem Buch immer wieder auf Symbole stossen. Diese helfen Ihnen, sich leicht im Thema zurechtzufinden und beim Blättern Inhalte rasch wiederzufinden.



**Tipps:** Empfehlungen und Ideen für Ihren Arbeitsalltag



**Wichtig:** Zentrale Aspekte eines Themas oder besonders wertvolle Tipps



**Aus der Praxis:** Positive Praxisbeispiele, einen Tipp illustrierend oder als eigenständiger Tipp



**So nicht:** Negativbeispiele und Hinweise auf Fettnäpfchenfallen



**In Kürze:** Zusammenfassung für Eilige



**Das merk ich mir:** Platz am Ende jedes Kapitels, um sich die Tipps zu notieren, die Sie gerne einmal ausprobieren möchten. Auch die Erfolgserlebnisse können hier gesammelt werden.

## 1.4 Mich und meine Firma sympathisch vorstellen

Bestimmt werden Sie oft gefragt: «Was machen Sie beruflich?» Beginnen Sie dann jeweils weit auszuholen? Droht Ihnen dann vor lauter professionellem Berufsjargon Ihr Gegenüber langsam, aber sicher wegzudriften? Ersparen Sie ihm das und sich auch: Stellen Sie Ihre berufliche Tätigkeit sympathisch, kurz und bündig vor. Denn die ersten Sätze entscheiden darüber, ob Ihr Vis-à-vis bei Ihnen bleibt und sich wirklich für Sie interessiert. Der Funken muss am Anfang schon springen.



### TIPPS

#### für die feurige Selbstpräsentation

#### **Begeisterung**

Wenn in der Stimme Begeisterung und durchaus auch Stolz für Ihren Job und Ihre Firma mitschwingt, wird Ihre Gesprächspartnerin hellhörig und will mehr über Sie und Ihre Firma erfahren: «Ich habe gar nicht gewusst, dass Ihre Firma auch solche Aufgaben wahrnimmt. Erzählen Sie bitte mehr!»

#### **Emotionen**

Wecken Sie Emotionen! Dies gelingt am besten mit einer Anekdote. Verwenden Sie eine bilderreiche Sprache oder eindruckliche Beispiele. So bleiben Sie in Erinnerung, auch wenn Ihr Gesprächspartner an diesem Abend noch fünf weitere Personen kennenlernt. Wichtig dabei: Sie müssen authentisch bleiben und dürfen nicht gekünstelt oder gar hochgestochen daherkommen.

### Zahlen und Beispiele

Versuchen Sie, einen Zusammenhang zu etwas Konkretem herzustellen, damit Ihr Gesprächspartner den Sachverhalt besser vor Augen hat. Notieren Sie sich die wichtigsten Kennzahlen Ihrer Firma auf einem Spickzettel oder verinnerlichen Sie diese: «Jeder fünfte Haushalt besitzt unser Produkt, den Mixer ‹Subito›.» Auch Referenzbeispiele eignen sich hervorragend, um einen Bezug zwischen Ihnen beiden herzustellen. Arbeiten Sie in einem Architekturbüro, können Sie nach dem Wohnort Ihres Gegenübers fragen und anknüpfen: «In dieser Gegend haben wir das Hotel Drei-Könige gebaut.» Vielleicht wurde gerade kürzlich in einer Tageszeitung über Ihr Objekt geschrieben? Dann ist dies natürlich ein Steilpass. Vielleicht fällt Ihnen aber auch ein anderes aktuelles Beispiel ein, worüber berichtet wurde. Das kann ein Produkt oder die Branche sein. Wie gesagt, Hauptsache, Sie stellen einen Zusammenhang her.

An einem Anlass hat sich mir eine Dame vorgestellt: «Ich heiße Köpfel – wie Öpfel aber mit einem K zuerst. Ich arbeite als Mediatorin. Ich suche nach Lösungen, wenn zwei Parteien sich nicht einig sind, zum Beispiel bei Kampfscheidungen oder Kinderplatzierungen. Fängt auch alles mit K an. Gerade kürzlich konnte ich helfen, als eine Mutter trotz schwieriger Situation unbedingt das Sorgerecht für ihr Kind erlangen wollte. Meine Beratung hat ihr die Gerichtskosten und viele Sorgen erspart. Ich arbeite übrigens ganz in Ihrer Nähe, am Hauptbahnhof.» Gut, das kann jetzt natürlich ein wenig mediativ daherkommen, quasi aus der Köpfelschen Gebetsmühle. Doch tatsächlich, jedes Mal wenn ich am Hauptbahnhof vorbeilaufe, kommt mir der Öpfel von Frau Köpfel mit dem K in den Sinn. Sollte ich eines Tages eine Mediatorin benötigen, werde ich sicher Frau Köpfel anfragen.



### Knapp und knackig

«Ich bin in der Forschung» ist eine sehr knappe Antwort auf die Frage, was Sie denn beruflich so machen. Beschreiben Sie Ihren Job in drei bis fünf Sätzen, umschreiben Sie ihn lebhaft oder abwechslungsreich oder einfach so, dass Ihr Gegenüber nicht unter den Tisch fällt. Sie spüren schnell, ob es auf Ihre Beschreibung anspringt und können dann immer noch weiter ausholen. Wenn aber mehrere Personen in derselben Vorstellungsrunde sind, geben Sie auch den anderen die Gelegenheit, sich zu präsentieren.



# 4 Der Businesslunch

Der Businesslunch ist weniger förmlich als ein Vorstellungsgespräch oder eine Sitzung, doch auch dieser Anlass eignet sich bestens, Ihre Sozialkompetenz ein wenig unter die Lupe zu nehmen. Um diese soll es im Folgenden gehen. Auf das Thema der korrekten Etikette zu Tisch wurde bewusst verzichtet. Ein Nichtberücksichtigen der Etikette könnte zwar vom Gegenüber belächelt werden oder man vermutet im schlimmsten Fall, dass es auch ums Fachwissen nicht sonderlich gut bestellt ist. Viel wichtiger ist aber, dass sich der Gastgeber interessiert und rücksichtsvoll verhält. Ein gelungener Lunch kann das Sahnehäubchen Ihres Geschäftserfolgs bilden. Rufen Sie jetzt einfach nicht «Fräulein, zahlen!», denn das Fräulein ist längst ausgestorben und Befehlstöne sind alles andere als höflich im Umgang mit dem Servicepersonal. Fettnäpfchen stehen also jede Menge auf und neben dem Tisch bereit. Mit den nachfolgenden Empfehlungen umgehen Sie diese locker, sodass der Lunch niemandem schwer im Magen liegen wird.

## 4.1 Der stilvolle Gastgeber

Idealerweise hat sich der Gastgeber im Vorfeld eines geschäftlichen Essens über seine Gäste informiert. Er weiss, worüber er sich mit ihnen unterhalten will, kennt idealerweise ihre kulinarischen Vorlieben. Denn sollte er den Veganer in ein Steakhouse eingeladen haben, wird er sich mit viel Charme und Einfallsreichtum aus dieser Situation befreien müssen. Mit einer seriösen Vorbereitung zum Businesslunch macht der Gastgeber eine gute Figur.



### TIPPS

#### für den Gastgeber

#### **Das richtige Lokal finden**

Wählen Sie ein Restaurant aus, das Sie bereits kennen oder das Ihnen empfohlen wurde. Sie sind viel entspannter, wenn Sie wissen, dass das Essen gut, der Kellner freundlich und der Raum nicht zu lärmig ist. Bei ganz wichtigen Lunchterminen recherchieren Sie vorher, ob sich das Lokal für den gegebenen Anlass auch tatsächlich eignet. Sind Speisen auf der Karte, die Ihr Gast bevorzugt? Dies setzt voraus, dass Sie ihn bereits nach seinen kulinarischen Vorlieben gefragt haben. Zudem: Ist der Service aufmerksam und sind die Wartezeiten akzeptabel? Kennen Sie den Chef oder das Serviceteam und werden Sie mit Nachnamen begrüsst? Denn Achtung: Restaurants, in denen Sie mit Vornamen begrüsst werden, sind für Geschäftsessen nicht immer empfehlenswert. Oder wollen Sie, dass der herzliche Patron beim Gruss aus der Küche noch Details von der letzten Geburtstagsfeier erzählt? Haben Sie nur ein kleines Zeitbudget zur Verfügung, ist auch ein Lunch im Mitarbeitendenrestaurant eine gute Möglichkeit (sofern die Qualität dort stimmt).

#### **An den Tisch gehen**

Öffnen Sie Ihrem Gast die Türe und treten Sie nach ihm ins Lokal. Der Kellner wird Sie empfangen und Sie zum Tisch führen. Dabei lassen Sie den Gast zuerst dem Kellner folgen; Sie gehen hinter Ihrem Gast als Letzter. In manchen Restaurants rückt der Kellner Ihrem Gast den Stuhl zurück. Fragen Sie den Gast, ob ihm dieser Sitzplatz gefällt. Warten Sie danach, bis er Platz genommen hat. Erst dann setzen auch Sie sich. Anders verhält es sich, wenn Sie in Ihrem Mitarbeitendenrestaurant essen, oftmals ist hier ja kein Kellner für Sie da. Also sind Sie es, der vorausgeht und einen geeigneten Tisch aussucht, und am Ende setzen Sie sich mit oder kurz nach Ihrem Gast auf den Stuhl. Natürlich nicht auf den gleichen.

## 6.4 Termine einhalten und Verbindlichkeit schaffen

Zuverlässigkeit ist das A und O im Berufsleben. Gegenseitige Geschäftsbeziehungen bauen darauf auf. Wer unzuverlässig ist, ist aus dem Rennen. Fertig lustig. Termine sind da, um eingehalten zu werden. Bleiben Sie also stets verbindlich und setzen Sie das Zeitfenster so, dass Sie nichts verschieben müssen. Das gilt für diejenige, die einen Auftrag vergibt, wie auch für denjenigen, der ihn erhält.



### TIPPS

#### wie Sie Termine besser einhalten können

##### **Offen und ehrlich kommunizieren**

Seien Sie ehrlich! Wenn Sie genau wissen, dass Sie die Arbeit nicht annehmen wollen oder können, geben Sie es zu und sagen Sie Nein – mit einer guten Begründung selbstverständlich (siehe 6.5 Höflich Nein sagen). Vergessen Sie ab sofort Ausreden, denn diese werden meistens durchschaut. Wenn Sie nur mit fadenscheinigen Ausflüchten für unattraktive Arbeiten keine Unterstützung bieten wollen, werden Sie irgendwann auch nicht mehr für die spannenden Aufgaben angefragt.

##### **Unliebsame Aufgaben frühzeitig angehen**

Wenn Sie eine Aufgabe ungerne erledigen, ist Ihnen bestimmt auch schon ein «Das mache ich, wenn ich Zeit habe» rausgerutscht. Dies in der Hoffnung, dass der Chef oder die Kollegin diese Aufgabe dann vergisst oder jemand anderen damit betraut. Sie schieben es vor sich her und an jeder Wochensitzung machen Sie Ihren Pendenzenberg für die Nichterledigung verantwortlich. Manchmal ist es besser: Kopf runter, Augen zu und durch! Fragen Sie, wann die Arbeit benötigt wird, und setzen Sie in der Agenda Termine für deren Erledigung. Es wird Ihnen ein gutes Gefühl geben, die Sache erledigt zu haben und frei zu sein für Angenehmeres.

##### **Wertschätzung für den Auftrag einfordern und genug Zeit erhalten**

«Ach, das ist doch keine grosse Sache!» Hat Sie diese Aussage Ihres Chef auch schon auf die Palme gebracht? Hat er denn eine Ahnung, wie aufwendig diese Exzellente wirklich ist und wie viele Informationen Sie davor noch einholen müssen? Die Anweisung hat er so schnell bei Ihnen platziert wie er auch schon wieder verschwunden ist – der Chef und leider nicht der Auftrag. Ausserdem empfinden Sie es als Geringschätzung Ihrer Arbeit. Sie können nun ein wenig schmollen und die Sache erst einmal auf die Seite legen und irgendwann halbherzig und somit auch nicht in bes-



ter Qualität erledigen. Viel besser ist es, den Chef in die Pflicht zu nehmen, eine kleine Sitzung einzuberufen und von ihm die Zusatzinformationen einzufordern. Begründen Sie, warum diese benötigt werden. Ohne Vorwurf zeigen Sie auf, dass es doch ein wenig komplexer ist, als er angenommen hat.

### **Effizienz durch Vertrauen**

Je weniger Sie verbindlich Termine einhalten, desto eher erhalten Sie nur noch schriftliche Aufträge und Sie müssen alles mit Unterschrift bestätigen. Wenn das Vertrauen nicht mehr da ist, will sich Ihr Gegenüber absichern. Irgendwie schade! Ist doch schön, wenn ein Wort noch zählt. Vor allem wenn Sie miteinander im gleichen Büro sitzen.



## **TIPPS**

**wie Sie erreichen, dass andere Ihre Termine einhalten**

### **Emotional binden**

Sagen Sie Ihrem Mitarbeitenden oder Ihrem Geschäftspartner, dass Sie sich über den gemeinsamen Auftrag und die Zusammenarbeit freuen. Sagen Sie auch, dass eine kurzfristige Absage für Sie ein Problem darstellt.

### **Ausführliches Briefing**

Auftragsziel, Hintergrundinformationen, Abgabetermin – je klarer Sie den Auftrag definieren, desto verpflichtender wird er. Nehmen Sie sich genügend Zeit zur Besprechung eines Auftrags.

### **Hohe Erwartungen und wie sie erfüllt werden**

Wenn Sie sorgfältig abklären, welches Vorwissen und welche Fähigkeiten vorhanden sind, und wie hoch die eigenen Erwartungen zu setzen sind, steigt die Chance, dass diese auch erfüllt werden. Lassen Sie Ihren Auftragnehmer oder Mitarbeitenden spüren, dass Sie ihn für kompetent halten und ihm die Aufträge zutrauen. Er wird alles unternehmen, Ihre Erwartung zu erfüllen.

### **Sich in das Gegenüber versetzen**

Versuchen Sie sich mit Empathie in die andere Person zu versetzen. Welche Gefühle und Wünsche lösen Sie mit dieser Aufgabe aus? Was müssen Sie beachten, damit Ihr Gegenüber den Auftrag versteht und welche Argumente und Informationen müssen Sie liefern, so dass die Aufgabe optimal umgesetzt werden kann?