Fachliche Hinweise

Knigge als Vater der Benimmregeln

Uns begegnen heute zahlreiche Bücher, Kurse und Seminare, die mit dem Begriff „Knigge“ überschrieben sind – beispielsweise gibt es „Business-Knigge“ oder „Knigge bei Tisch“ etc. Dahinter verbirgt sich in der Regel eine Einführung in die richtigen Verhaltensweisen in verschiedenen Situationen. Als Begründer der Benimmregeln gilt Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge, so sein vollständiger Name. Er wurde 1752 in der Nähe von Hannover geboren. Berühmt wurde Knigge als Verfasser des 1788 erschienenen Werkes „Über den Umgang mit Menschen“. In diesem Buch geht er allerdings hauptsächlich auf die Beziehungen der Menschen untereinander ein. Erst nach seinem Tod wurde sein Werk um spezielle Benimmregeln erweitert.

Wie wichtig sind gute Umgangsformen heute überhaupt noch?

„Es kommt schließlich nur auf die Leistung an!“ Diese Aussage hört man oft, wenn es um die Frage nach der Bedeutung guter Umgangsformen im Berufsleben geht. Doch stimmt diese Annahme? Selbstverständlich ist es wichtig, sich als Arbeitnehmer auf fachlicher Ebene anzustrengen. Die fachliche Qualifikation ist die Eintrittskarte, um zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen zu werden. Und wer im Berufsleben langfristig Erfolg haben möchte, der muss fachlich kompetent sein. Einer IBM-Studie zufolge spielen Qualifikationen für das berufliche Vorwärtskommen allerdings eine eher untergeordnete Rolle: Sie sind nur zu 10 Prozent karriereförderndd. Den größten Einfluss auf den beruflichen Aufstieg haben mit 60 Prozent persönliche Kontakte – und immerhin mit 30 Prozent das Auftreten!

Der erste Eindruck zählt!

Forscher haben herausgefunden, dass wir unsere Mitmenschen innerhalb weniger Sekunden (unbewusst) beurteilen. In dieser kurzen Zeitspanne entscheiden wir, ob wir jemanden für sympathisch oder unsympathisch, kompetent oder inkompetent, vertrauenerweckend oder nicht vertrauenerweckend halten. Dabei werden einige wenige Schlüsselreize – z. B. Stimme, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Geruch, aber auch Kleidungsstil, Frisur, Accessoires u. Ä – blitzschnell zu einem Gesamtbild zusammengefügt. Der erste Eindruck zählt also – und gerade im Geschäftsleben gibt es immer wieder Situationen, in denen es keine zweite Chance gibt. Klassische Beispiele sind das Vorstellungsgespräch und Besprechungen mit externen Entscheidungsträgern.

Auch der zweite Eindruck ist wichtig

Der erste Eindruck zählt – aber auch der zweite Eindruck ist wichtig! Wer ein Vorstellungsgespräch erfolgreich absolviert hat, der hat zwar die erste Hürde genommen; ob er allerdings am neuen Arbeitsplatz akzeptiert wird, hängt auch von seiner Fähigkeit ab, sich in bestehende Strukturen zu integrieren. Neben den offiziellen Leitlinien müssen die „ungeschriebenen Gesetze“ des neuen Arbeitsumfelds beachtet werden. Hier sind kommunikative Fähigkeiten, Beobachtungs- und Auffassungsgabe sowie soziale Kompetenzen besonders gefordert. Wer über gepflegte Umgangsformen verfügt und souverän auftritt, tut sich hier mit Sicherheit leichter.

Didaktisch-methodische Hinweise

Personalchefs bemängeln oftmals die Verhaltensweisen ihrer Auszubildenden als deren große Schwäche. Die vorliegenden Materialien haben darum das Ziel, die Umgangsformen Ihrer Schülerinnen und Schüler zu verbessern. Dabei können die Materialien als komplettes Unterrichtsvorhaben oder bei Bedarf auch separat eingesetzt werden. Wichtig ist dabei, darauf zu achten, dass die Verhaltensregeln regelmäßig eingeübt beziehungsweise geschult werden. Den Lernenden sollte darüber hinaus bewusst gemacht werden, dass gepflegte Umgangsumformen nicht nur im Berufsleben, sondern auch im Umgang mit Mitmenschen im Allgemeinen wichtig sind. Das richtige Benehmen ist daher eine wichtige Schlüsselqualifikation, die die Schülerinnen und Schüler erwerben sollten.

VORSCHAU

netzwerk lernen
zur Vollversion

Stundenverlauf

Stunden 1/2	Professionell mit Kollegen und Vorgesetzten umgehen
Intention	Die Schülerinnen und Schüler verstehen, dass man durch „gutes Benehmen“ seinen Mitmenschen Respekt erweist. Ihnen wird bewusst, dass höfliches Benehmen für den beruflichen Erfolg eine entscheidende Rolle spielt.
Materialien M 1–M 3	In **M 1** beurteilen die Lernenden unterschiedliche alltägliche Situationen und überlegen, welche Regeln dafür gelten. Sie erfahren die Grundregeln für das richtige Begrüßen und diskutieren darüber, für wie wichtig sie „richtiges Benehmen“ halten. In **M 2** erfahren die Jugendlichen, weshalb der erste Eindruck oft über Erfolg oder Misserfolg entscheidet. Sie erhalten Ratschläge, wie sie ein Bewerbungsgespräch in dieser Hinsicht gut meistern. Welche Fettnäpfchen sollte man vermeiden, wenn man eine neue Arbeitsstelle antritt? In **M 3** beurteilen die Schülerinnen und Schüler ein Fallbeispiel. Anschließend erstellen sie ein Plakat mit hilfreichen Tipps für Berufseinsteiger.

Stunden 3/4	Professionell mit Kunden und Geschäftspartnern umgehen
Intention	Für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens ist es außerordentlich wichtig, mit Kunden und Geschäftspartnern stets höflich und respektvoll umzugehen. Die Schülerinnen und Schüler lernen die wichtigsten Benimmregeln kennen.
Materialien M 4–M 6	Wer viel mit Kunden zu tun hat, der weiß, wie schwierig es manchmal sein kann, ruhig und gelassen zu bleiben. In **M 4** analysieren die Lernenden verschiedene Verkaufsgespräche und überlegen, welche Antwort die angemessenste ist. Oft lernt man Kunden oder Geschäftspartner erst nach längerer Zeit persönlich kennen. Den ersten Eindruck hinterlässt man aber bereits am Telefon. In **M 5** lernen die Jugendlichen die wichtigsten Telefonregeln kennen. Andere Länder – andere Sitten! In vielen Berufen hat man heute mit Kunden oder Geschäftspartnern aus dem Ausland zu tun. Wie man dabei unnötige Missverständnisse vermeidet, erfahren die Lernenden in **M 6**.

Lernerfolgskontrolle
M 7 ist eine spielerische Lernkontrolle in Form eines Kreuzworträtsels. Die Schülerinnen und Schüler beantworten Fragen rund ums Thema „gutes Benehmen“.

Ergänzende Materialien

http://www.manager-magazin.de/quiztool/quiztool-58419.html

Mit diesem Test der Zeitschrift Manager Magazin können die Schülerinnen und Schüler spielerisch überprüfen, wie gut es um ihre Umgangsformen bestellt ist.

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

M 1

Vom Grüßen und Begrüßen – wie gut kennen Sie sich damit aus?

1. Auf dem Flur begegnen Sie Ihrem Vorgesetzten. Wer grüßt zuerst?
   a) Da der Vorgesetzte in der Hierarchie weiter oben steht, warte ich ab, bis er mich zuerst grüßt.
   b) Ich grüße Vorgesetzte immer zuerst, unabhängig von Geschlecht oder Alter.
   c) Das hängt vom Geschlecht und nicht von der Hierarchie ab: Männliche Vorgesetzte grüßen zuerst weibliche Untergebene, Chefinnen werden von männlichen Untergebenen zuerst gegrüßt.

© www.colourbox.com

2. Sie wollen einen Kollegen ansprechen, der einen komplizierten Doppelnamen hat. Wie sprechen Sie ihn korrekt an?
   a) Damit ich mich nicht verhaspele, verwende ich lieber nur den ersten Teil des Namens.
   b) Ich umgehe die Anrede irgendwie und spreche ihn nur indirekt an.
   c) Auch wenn es mir schwer fällt, spreche ich mein Gegenüber mit dem vollen Doppelnamen an.

3. Sie kommen zu spät zu einer Besprechung. Wie verhalten Sie sich?
   a) Ich setze mich einfach rasch auf einen freien Platz, ohne mich groß bemerkbar zu machen. Nach der Besprechung entschuldige ich mich beim Vorgesetzten.
   b) Ich klopfe leise an, entschuldige mich kurz vor allen und suche mir dann einen freien Platz.
   c) Damit ich die anderen nicht störe, nehme ich an der Besprechung gar nicht mehr teil, sondern warte draußen ab.

4. Welche der folgenden Grußformeln sollten Sie lieber nicht verwenden, da sie ziemlich unhöflich ist?
   a) Hallo! b) Guten Morgen! c) Mahlzeit! d) Moin Jungs!

5. Wie ist das mit dem Händeschütteln? Welche der folgenden Regeln ist richtig?
   a) Damit mein Gegenüber sich richtig begrüßt fühlt, halte ich seine Hand mindestens fünf Sekungen lang fest.
   b) Ich greife mir die Hand, schüttele sie so fest ich kann und halte meinen Blick konzentriert auf die Hände gerichtet.
   c) Ich halte den Blickkontakt und achte darauf, keine Hand in der Hosentasche zu haben.

Aufgaben

1. *Lesen Sie die fünf Fragen durch und wählen Sie die richtige Antwort bzw. die richtigen Antworten aus.*
2. *Wie wichtig finden Sie es persönlich, bei diesem Thema alles richtig zu machen? Begründen Sie Ihre Meinung mithilfe eines Beispiels aus Ihrem Berufsalltag.*

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

Erläuterung (M 1)

Zu Aufgabe 1: Hier die Lösung:

1. Auf dem Flur begegnen Sie Ihrem Vorgesetzten. Wer grüßt zuerst?
   b) Ich grüße Vorgesetzte immer zuerst, unabhängig von Geschlecht oder Alter.
2. Sie wollen einen Kollegen ansprechen, der einen komplizierten Doppelnamen hat. Wie sprechen Sie ihn korrekt an?
   c) Auch wenn es mir schwer fällt, spreche ich mein Gegenüber mit dem vollen Doppelnamen an.
   Ausnahme: Der Namensträger bietet Ihnen eine Kurzvariante an.
3. Sie kommen zu spät zu einer Besprechung. Wie verhalten Sie sich?
   a) Ich setze mich einfach rasch auf einen freien Platz, ohne mich groß bemerkbar zu machen. Nach der Besprechung entschuldige ich mich beim Vorgesetzten.
4. Welche der folgenden Grußformeln sollten Sie lieber nicht verwenden, da sie ziemlich unhöflich ist?
   c) Mahlzeit! **d) Moin Jungs!**
   Je nach Betriebsklima ist auch die Variante **a) Hallo!** nicht angesagt.
5. Wie ist das mit dem Händeschütteln? Welche der folgenden Regeln ist richtig?
   c) Ich halte den Blickkontakt und achte darauf, keine Hand in der Hosentasche zu haben.

Zu Aufgabe 2: In jeder Gesellschaft gibt es Vereinbarungen darüber, was als angemessenes zwischenmenschliches Verhalten – also „gutes Benehmen" – gilt. Wer sich an diese Benimmregeln hält, zeigt vor allem, dass er Achtung vor anderen Menschen hat. Mit höflichem Benehmen erweist man seinen Mitmenschen Respekt.

In einigen Situationen dient gutes Benehmen einem bestimmten Zweck. Bei einem Bewerbungsgespräch verhält man sich beispielsweise entsprechend, um eine Stelle zu bekommen. Und auch für den weiteren beruflichen Erfolg ist es wichtig, die Benimmregeln zu beherrschen: Denn Fleiß und fachliche Kompetenz allein reichen meist nicht aus, um einen Auftrag zu erhalten oder befördert zu werden; vielmehr spielen Stilsicherheit und Souveränität im Umgang mit anderen Menschen oft eine entscheidende Rolle. So sind einer IBM-Studie zufolge zu 60 Prozent die Kontakte, zu 30 Prozent das Auftreten und nur zu 10 Prozent die Qualifikationen karrierefördernd!

VORSCHAU

Vom Begrüßen und Vorstellen – Zusatzinformation

Hier gibt es einige Regeln, die Sie unbedingt berücksichtigen sollten:

- Grundsätzlich grüßt der zuerst, der einen **Raum betritt**. Dies gilt im täglichen privaten Umgang wie auch im Geschäftsleben.
- Im Berufsleben gilt: Der **Rangniedere** grüßt den Ranghöheren. Treffen sich Vorgesetzter und Angestellter auf dem Flur, grüßt der Angestellte den Vorgesetzten zuerst. Die Rangstufe richtet sich in erster Linie nach der **beruflichen Hierarchie**. Darüber hinaus gilt wie im Privatleben: Jüngere sollten Ältere zuerst grüßen und Herren Damen.
- Ein Gruß sollte möglichst mit den **gleichen Worten** entgegnet werden. Es klingt belehrend und eher unfreundlich, wenn auf ein süddeutsches „Grüß Gott" mit „Guten Tag" geantwortet wird oder auf einen „Guten Morgen" ein „Guter Tag" gewünscht wird.
- Für die „physische" Begrüßung des Händegebens gilt die Regel: Der **Ranghöhere entscheidet**, ob er seinem Gegenüber die **Hand** reicht. Grundsätzlich gilt: Der Ältere reicht dem Jüngeren zuerst die Hand, der Vorgesetzte dem Angestellten und die Dame dem Herrn. Ein **Gast** in einem fremden Büro – egal ob Zulieferer oder Kunde – gilt als ranghöhere Person, auch dem Geschäftsführer gegenüber. Es ist also nur dann ratsam, dem Gast zur Begrüßung die Hand zu schütteln, wenn der Gast selbst damit anfängt.
- Heute ist es kein Problem mehr, sich selbst vorzustellen (Beispiel: „Guten Tag, ich bin...").

netzwerk lernen
zur Vollversion

M 5

Auch Telefonieren will gelernt sein!

In vielen Berufen gehören Kundenkontakte und Gespräche am Telefon dazu. Lesen Sie hier, was Sie beim Telefonieren mit Kunden und Geschäftspartnern beachten sollten.

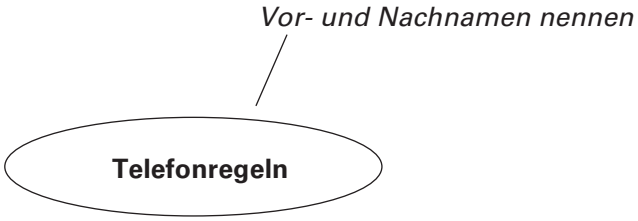
Tipps – darauf sollten Sie beim Telefonieren achten

© Thinkstock

Auch beim Telefonieren kann man sich schlecht benehmen.

- ✓ Wenn Sie jemanden anrufen, den Sie nicht kennen, sollten Sie nicht vor 9 Uhr morgens oder nach 20 Uhr abends anrufen. Auch mittags zwischen 12 und 13 Uhr sollten Sie es nicht versuchen, um nicht beim Essen zu stören.
- ✓ Egal, ob Sie angerufen werden oder jemanden anrufen: Melden Sie sich am Telefon immer mit Vor- und Nachnamen.
- ✓ Halten Sie Papier und Stift für Notizen bereit. Überlegen Sie schon vorher, was Sie sagen möchten.
- ✓ Achten Sie darauf, Ihre Mitmenschen nicht zu belästigen. Reden Sie in normaler Lautstärke.
- ✓ Obwohl Ihr Telefonpartner Sie nicht sieht, kann er Ihre Haltung ihm gegenüber wahrnehmen. Lächeln Sie während des Telefonates, das verleiht Ihrer Stimme mehr Freundlichkeit. Sitzen Sie gerade oder stellen Sie sich hin.
- ✓ Essen, trinken und rauchen Sie nicht während des Telefonates. Auch ein genervter Tonfall ist ein absolutes Tabu! Bleiben Sie stets freundlich und höflich.
- ✓ Schreiben Sie Geschäftspartnern keine Kurznachrichten (SMS). Ein Anruf oder eine E-Mail sind aussagekräftiger.
- ✓ Schalten Sie Ihr privates Mobiltelefon im Büro aus oder auf „lautlos“. Auch ein Signalton beim Empfangen einer Kurznachricht ist nicht angebracht.

VORSCHAU



Aufgaben

1. *Lesen Sie sich die oben stehenden Tipps durch. Erstellen Sie eine Mindmap zu den wichtigsten Telefonregeln.*
2. *Welche Regeln sollte man Ihrer Meinung nach beachten, wenn man einen Brief oder eine E-Mail an einen Kunden bzw. Geschäftspartner schreibt? Erstellen Sie gemeinsam eine Liste.*

netzwerk lernen
zur Vollversion

M 6

Andere Länder, andere Sitten – Begegnung mit anderen Kulturen

Den Spruch „Andere Länder – andere Sitten" kennt wahrscheinlich jeder. In vielen Berufen hat man heute mit Kunden oder Geschäftspartnern aus dem Ausland zu tun. Und das birgt eine Vielzahl von Fettnäpfchen! Doch wie kann man Missverständnisse vermeiden? Lesen Sie dazu das folgende Interview mit dem Business-Trainer Gary Thomas.

Interkulturelle Kompetenz: Tanz mit mir!

DIE ZEIT: Was sind typische Fehler, wenn jemand zum ersten Mal mit Geschäftspartnern aus einer anderen Kultur zu tun hat?

Gary Thomas: Urteile wie: „Das ist doch nicht normal." Oder: „Das macht man doch nicht." Dann wird die eigene Normalität als Maßstab genommen, dabei ist Kultur wie ein Tanz: Man kann nicht mittanzen, wenn man die Schritte nicht kennt. Vor allem kann man nicht führen. Deshalb sollte man den anderen erst mal zuschauen und die Schritte beobachten.

ZEIT: Was stört den Tanz zwischen den Kulturen ganz besonders?

Thomas: Deutsche sind bekannt für ihre direkten Ansagen. In den Niederlanden und Österreich mag das funktionieren, aber schon die Briten sind anders. Sie formulieren in E-Mails für gewöhnlich so: „Ich schlage vor, dass ihr die Idee überdenkt." […] Was würde ein Deutscher sagen? „Nein, so machen wir das nicht." Oder: „So geht das nicht." In anderen Kulturen wird mehr umschrieben, sind die Formulierungen blumiger. Die Aussage „Sie haben die Verkaufszahlen vergessen.", klänge so: „I can't seem to find the sales numbers." Die Formulierung ist indirekt, mit dem Ziel, die Beziehung zu schützen. Die deutsche Kultur ist eine eher sachorientierte Kultur. Da gibt es wenige Bedenken, die Beziehung zum Empfänger zu gefährden.

ZEIT: Worauf kommt es beim Umgang mit anderen Kulturen an? Wie tanzt man den Tanz richtig?

Thomas: Man sollte viel beobachten und nicht vorschnell urteilen. Ein Beispiel: In arabischen Ländern oder auch in Italien kommen die Leute oft verspätet zu Meetings. Das wird von Deutschen häufig als respektlos wahrgenommen, dabei geht man in anderen Kulturen einfach entspannter mit der Zeit um. Die Verspätung ist nicht als Respektlosigkeit gemeint, das ist nur unsere Wertung. Es lohnt sich, sein Urteil zu vertagen, sich zu informieren

© www.colourbox.com

und zu überlegen: Wie kann man damit gelassener umgehen? […]

ZEIT: Wenn es ans Verhandeln geht – was sollte man unbedingt beachten?

Thomas: In vielen Ländern ist Small Talk ganz wichtig, um Vertrauen herzustellen. Manche reagieren ungeduldig und empfinden das als Zeitverschwendung. In China, Japan, Indien, den arabischen Ländern ist so ein Beziehungsaufbau aber essenziell.

ZEIT: Was, wenn der Verhandlungspartner blumig um den heißen Brei herumredet, und man hat das Gefühl, man kommt nicht weiter?

Thomas: Dann sollte man nachfassen. Man kann sagen: „Hilf mir bitte, was genau meinst du?" Beziehungsorientierte Kulturen reagieren in der Regel gut auf: „Ich brauche deine Hilfe." […]

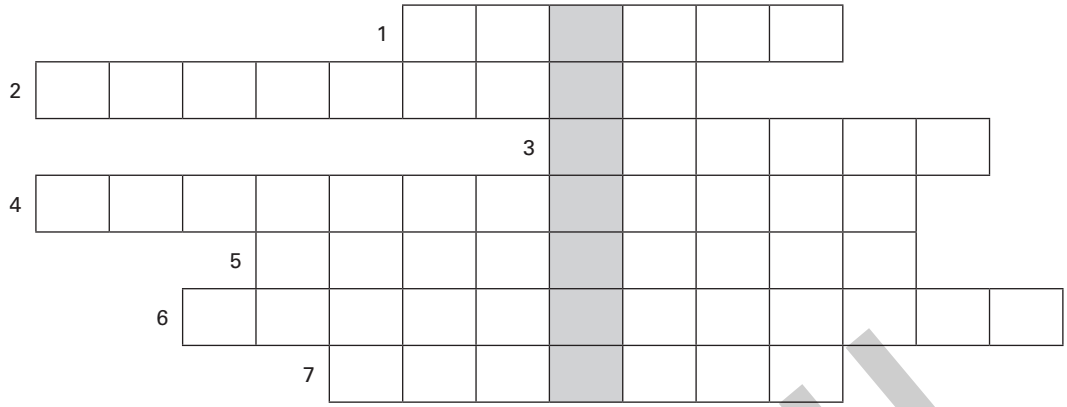
Schon beim „Ja" gibt es häufig Missverständnisse. Für Deutsche bedeutet es eindeutige Zustimmung. Hinter einem „Yes, we will see." oder „Yes, we will try." versteckt sich in Kulturen wie Indien aber der Hinweis: „Bitte merke, dass ich nicht Nein sagen kann, weil ich die Beziehung nicht gefährden möchte." Oder es wird „Yes" gesagt und dann das Thema gewechselt. Das ist ebenfalls eine Art, Nein zu sagen.

Vorschau
netzwerk lernen
zur Vollversion

M 7

Sind Sie ein Benimm-Profi?

Sie haben nun verschiedene Bereiche kennen glernt, bei denen gute Umgangsformen wichtig sind. Hier können Sie zeigen, ob Sie ein Benimm-Profi sind.



1. Eine Regel für die richtige Begrüßung lautet: ..... stehen auf, Damen dürfen sitzen bleiben.
2. Sie melden sich am Telefon immer mit Ihrem Vor- und ..... .
3. Wer eine neue Arbeitsstelle antritt, sollte vorsichtshalber die Kollegen ..... .
4. Wenn Sie jemanden anrufen, sollten Sie versuchen, ihn nicht in der ..... zu stören.
5. Beim „Tanzen zwischen den Kulturen" zeigt sich, ob man interkulturelle ..... hat.
6. Beim Begrüßen sollten Sie immer einen ..... herstellen.
7. Halten Sie beim Gespräch eine angemessene ..... zu Ihrem Gesprächspartner ein, damit dieser sich nicht bedrängt fühlt.

"ICH HABE GELERNT, IMMER HÖFLICH ZU BLEIBEN, SELBST, WENN ICH MIT BLÖDEN OCHSEN WIE IHNEN REDEN MUSS."

Das Lösungswort lautet: ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___
1 2 3 4 5 6 7

Tipp: Das Lösungswort bezeichnet, was hinter den Benimmregeln steckt. Wer sich an die Benimmregeln hält, zeigt das gegenüber seinen Mitmenschen.

Aufgaben

1. *Lösen Sie das Rätsel. Tragen Sie dazu die Antworten auf die Fragen waagerecht in Großbuchstaben in die Tabelle ein.*
2. *Betrachten Sie die Karikatur. Nennen Sie fünf weitere Punkte für eine Pannenvorstellung bzw. schlechtes Benehmen und korrigieren Sie diese Verstöße gegen die Benimmregeln.*

was man nicht tun sollte	was gutes Benehmen auszeichnet

VORSCHAU
netzwerk lernen
zur Vollversion

Erläuterung (M 7)

Zu Aufgabe 1: So ist das Rätsel richtig gelöst:

						1	H	E	R	R	E	N	
2	N	A	C	H	N	A	M	E	N				
								3	S	I	E	Z	E	N
4	M	I	T	T	A	G	S	P	A	U	S	E	
				5	K	O	M	P	E	T	E	N	Z	
		6	B	L	I	C	K	K	O	N	T	A	K	T
					7	D	I	S	T	A	N	Z	

1. Eine Regel für die richtige Begrüßung lautet: HERREN stehen auf, Damen dürfen sitzen bleiben.
2. Sie melden sich am Telefon immer mit Ihrem Vor- und NACHNAMEN.
3. Wer eine neue Arbeitsstelle antritt, sollte vorsichtshalber die Kollegen SIEZEN.
4. Wenn Sie jemanden anrufen, sollten Sie versuchen, ihn nicht in der MITTAGSPAUSE zu stören.
5. Beim „Tanzen zwischen den Kulturen“ zeigt sich, ob man interkulturelle KOMPETENZ hat.
6. Beim Begrüßen sollten Sie immer einen BLICKKONTAKT herstellen.
7. Halten Sie beim Gespräch eine angemessene DISTANZ zu Ihrem Gesprächspartner ein, damit dieser sich nicht bedrängt fühlt.

Das Lösungswort lautet: **R E S P E K T**

Zu Aufgabe 2: Eine Gegenüberstellung zwischem unhöflichem und korrektem Benehmen könnte so aussehen:

	was man nicht tun sollte	**was gutes Benehmen auszeichnet**
Auftreten	unhöflich oder unfreundlich sein	höflich und freundlich sein
	respektlos sein	Respekt gegenüber dem anderen Lächeln
bei Meinungs-verschiedenheiten	beleidigende Äußerungen	sachorientiert argumentieren
Begrüßung	keinen Namen nennen	Namen nennen
	zu Boden schauen	Blickkontakt herstellen
Händedruck	zu fest oder zu lasch	kurzer, kräftiger Händedruck, unge-fähr ein, zwei Sekunden halten

VORSCHAU

netzwerk lernen
zur Vollversion