Voll korrekt! – Wie gutes Benehmen im Berufsleben aussieht

Nach einem Beitrag von Luise Sonneberg, Bonn

Arbeitswelt und Beruf	Die Bedeutung guter Umgangsformen für den beruflichen Erfolg erkennen; erfahren, was beim Begrüßen zu beachten ist; sich mit Verhaltensregeln für einen Firmenneuling befassen und entsprechende Tipps erarbeiten; Regeln für berufliche Telefonate kennenlernen

Wissenswertes zum Thema „Benehmen im Berufsleben“

Knigge als Vater der Benimmregeln

Uns begegnen heute zahlreiche Bücher, Kurse und Seminare, die mit dem Begriff „Knigge“ überschrieben sind. 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 (1752 - 1796). Berühmt wurde Knigge als Verfasser des 1788 erschienenen Werkes „Über den Umgang mit Menschen“. Darin 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 karrierefördernd. 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 Schlüsselreize wie Stimme, Mimik, Gestik, Körperhaltung und Geruch, aber auch Kleidungsstil, Frisur, Accessoires u. Ä blitzschnell zum 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

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 [illegible] Umgangsformen verfügt und souverän auftritt, fü[illegible]

VORSCHAU
netzwerk lernen
zur Vollversion

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. Die Materialien können als komplettes Unterrichtsvorhaben oder bei Bedarf auch separat eingesetzt werden. Wichtig ist dabei, 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 eine wichtige Schlüsselqualifikation, die die Schülerinnen und Schüler erwerben sollten.

Zu den Materialien im Einzelnen

Anhand des **Materials M 1** lernen Ihre Schülerinnen und Schüler in einer Ankreuzaufgabe **Regeln** kennen, die beim **Begrüßen und Vorstellen** wichtig sind. Lassen Sie sie anschließend das richtige Verhalten bei der Begrüßung im **R ollenspiel** einüben.

M 2 spricht **Fehler** an, die einem **Firmenneuling** unterlaufen können. Im Mittelpunkt steht der Firmenneuling Paola. Die Jugendlichen beurteilen, ob ihr Verhalten richtig ist oder sie in einen Fettnapf tritt. Sie **erstellen Tipps** für einen Firmenneuling. Danach bieten sich auch hier Rollenspiele an: Die Jugendlichen bilden Gruppen, in denen sie die **Rollenspiele planen und** anschließend vor der Klasse **vorspielen**. Es wird sowohl richtiges als auch falsches Verhalten dargestellt. Im Anschluss an jedes Rollenspiel **diskutiert** die Klasse dann darüber, **welches Verhalten richtig und welches falsch** war.

Im **Material M 3** geht es um das richtige Verhalten im Kundenkontakt. Ihre Schülerinnen und Schüler **beurteilen Verkaufsgespräche** über verschiedene Produkte (Handy, Kleidungsstück, Kaffeemaschine). Da gerade auch der Verkauf Ihren Hauptschülern berufliche Perspektiven bietet, sollte dem Aspekt des Kundenkontaktes besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Lassen Sie die Jugendlichen auch hier **verschiedene Verkaufssituationen im Rollenspiel einüben**. Dabei sollte die **Ware**, um die es im Gespräch geht, als **Requisite** in das Rollenspiel eingebunden werden. Am besten ist es, wenn Ihre Schülerinnen und Schüler diese Requisiten selbst mitbringen. So bestimmen Ihre Lernenden schon im Voraus, um welche Ware sich das Verkaufsgespräch dreht.

Beim **Arbeitsblatt M 4** bekommen die Jugendlichen **Telefontipps** an die Hand. Besonders schnelle Lernende erstellen eine **Mindmap** zu den wichtigsten **Telefonregeln**. Diese Aufgabe ermöglicht dementsprechend eine **Binnendifferenzierung**. Thematisieren Sie die wichtigsten Telefonregeln auch im Unterrichtsgespräch. Lassen Sie dazu diejenigen Lernenden, welche die Mindmap erstellt haben, diese vor der Klasse präsentieren. Sprechen Sie davon ausgehend über die wichtigsten Telefonregeln.

Internet

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.

Materialübersicht

M 1 Vom Grüßen und Begrüßen – wie gut kennst du dich damit aus?

M 2 Neu in der Firma – welche Fettnäpfchen solltest du vermeiden?

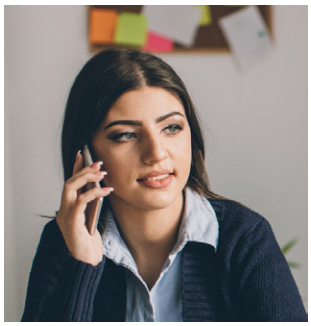
M 3 Im Kontakt mit Kunden – der richtige Ton bei schwierigen Fällen

M 4 Auch Telefonieren will gelernt sein!

VORSCHAU
netzwerk lernen
RAAbits Hauptschule/Arbeitslehre
zur Vollversion

Neu in der Firma – welche Fettnäpfchen solltest du vermeiden?

M 2



© iStockphoto

Paola hat es geschafft: Ihr Bewerbungsgespräch ist erfolgreich verlaufen. Bald darauf kann sie ihre neue Stelle antreten. Lies, wie sie sich in den ersten Tagen an ihrem neuen Arbeitsplatz verhält.

Aufgabe 1: *Was macht Paola richtig – und wo tritt sie in einen Fettnapf? Kreuze an.*

	Verhalten von Paola	Richtig	Fettnapf
1	Der Chef stellt Paola den Kollegen vor. Paola nennt ihren Namen und ihre Qualifikation. Sie erwähnt, wo sie vorher gearbeitet hat. Möchten die Kollegen mehr über mich wissen, denkt Paola, können sie mich ja später fragen.		
2	Die Kollegen duzen sich untereinander. Einige sprechen sogar den Chef mit Vornamen an. Da sie den Chef ganz nett findet und sich anpassen möchte, duzt Paola die Kollegen und den Chef ebenfalls.		
3	Paola möchte zeigen, dass sie die Richtige für den Job ist. Deshalb macht sie sofort Vorschläge, wie man die Arbeitsabläufe anders organisieren könnte, denn da liegt – ihrer Meinung nach – viel im Argen!		
4	Paola stellt fest, dass die Atmosphäre ziemlich familiär ist. Deshalb schlägt sie vor, ihren Einstand mit Kuchen zu feiern.		
5	Bei einigen Aufgaben ist Paola sich nicht sicher, ob sie alles richtig verstanden hat. Sie stellt aber lieber keine Fragen – schließlich will sie nicht als inkompetent dastehen! Paola hofft einfach darauf, dass sie Glück hat – und keine Fehler macht.		
6	Paola kleidet sich gerne modisch und legt besonderen Wert auf ihre künstlich verlängerten Fingernägel. Obwohl es bei der Durchführung mancher Aufgaben ziemlich hinderlich ist, möchte sie auf jeden Fall auch optisch einen guten Eindruck machen.		
7	Paola notiert sich Namen, Funktion, Abteilung und Aufgabe aller Personen, die ihr vorgestellt werden. Denn es wäre ihr peinlich, einen Kollegen noch nach Wochen mit falschem Namen anzusprechen!		

Aufgabe 2: *Welche Tipps würdet ihr jemandem geben, der neu in einer Firma anfängt? Erstellt in Partnerarbeit ein Plakat mit den*

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

Im Kontakt mit Kunden – der richtige Ton bei schwierigen Fällen

M 3

Aufgabe 1: *Lies die Verkaufsgespräche. Welche Antwort ist deiner Meinung nach jeweils die beste? Unterstreiche sie und begründe deine Entscheidung auf einem separaten Blatt Papier.*

Gespräch 1

© iStockphoto

Kunde: Also, das neue Modell bietet ja schon eine ganze Menge neuer Möglichkeiten. Aber für den Preis? Hm – also ich weiß nicht. Mein altes Handy kostete höchstens die Hälfte. Warum ist dieses hier so viel teurer?

Antwort:

a) Na, Sie sind ja vielleicht von gestern! Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist absolut top!

b) Es kann gut sein, dass Ihr altes Handy preislich darunter lag. Der Preis kommt vor allem durch die deutlich verbesserten Funktionen und die Benutzerfreundlichkeit zustande.

c) Dann kaufen Sie das Handy halt nicht, mein Gott. Es gibt genug Kunden, die unser Angebot schätzen.

Gespräch 2

© Thinkstock

Kunde: Hallo! Haben Sie diesen Mantel auch in einer anderen Farbe? Diese Farbe ist ja unmöglich. Sie sind ja wohl noch in der Ausbildung und ich glaube nicht, dass Sie mich richtig beraten können. Holen Sie mir doch mal jemanden, der sich hier auskennt!

Antwort:

a) Das tut mir echt leid, ich kenne mich hier wirklich überhaupt nicht aus …

b) Gerade weil ich in der Ausbildung bin, beschäftige ich mich besonders mit dem Sortiment. Darf ich Ihnen den Mantel in unseren anderen Farben bringen?

Gespräch 3

© Thinkstock

Kunde: Sie haben mir diese Kaffeemaschine vor einigen Monaten verkauft. Aber ich bin gar nicht zufrieden. Ich hab' den Eindruck, die Kaffeemaschine kann nicht das, was ich will. Also Beratung ist nicht gerade Ihre Stärke!

Antwort:

a) In welcher Hinsicht entspricht die Maschine denn nicht Ihren Vorstellungen?

b) Da kann ich doch nichts dafür! Ich kann ja nicht wissen, wie Sie Ihren Kaffee am liebsten mögen.

c) Beratung ist sehr wohl unsere Stärke. Aber Sie sind eben ziemlich anspruchsvoll. Bei dem günstigen Preis kann man aber nicht viel erwarten.

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion