



Kommunikations-Tipp

Herzlich willkommen – wie begrüße ich wen zuerst

Die erste Kontaktaufnahme ist höflicherweise der Gruss. Grüssen und Begrüssen ist dabei etwas anderes. Mit einem Gruss von Weitem gibt man zu erkennen, dass der andere gesehen und erkannt wurde. Es genügt ein Kopfnicken oder ein Lächeln, wenn Sie dem anderen in die Augen schauen und ein freundliches Gesicht machen. Ein Gespräch muss nicht folgen. Eine richtige Begrüssung nimmt mehr Zeit in Anspruch. Dabei gibt man sich die Hand, umarmt oder küsst sich. Man hat sich etwas zu erzählen und freut sich über die Begegnung.

Grüssen Sie lieber einmal zu viel als zu wenig. Viele Menschen sind sehr empfindlich und befürchten, man beachte sie bewusst nicht. Dabei kann es gut sein, dass man nur in Gedanken versunken oder ohne Brille unterwegs war. So können Kleinigkeiten unangenehme Folgen haben.

Heute grüsst man sich, statt zu fragen, ob ein Platz noch frei ist: in einem Wartezimmer, in der Sauna, im Fitnesscenter und beim Hinsetzen in einem Flugzeug, Zug, Bus oder Taxi. Auch im Lift und an Kassen, wo man etwas bezahlt, grüsst man kurz.

Es gibt Knigge-Regeln, wen man wann begrüsst. Sind mehrere Regeln gleichzeitig betroffen, so gelten sie in dieser Reihenfolge. Es kommt jedoch auf die Umstände, die Betroffenen und die Situation an. Von zehn Personen verhalten sich neun falsch. Was macht dann der, der das richtige Verhalten kennt? Richtig, meistens benimmt er sich wie die anderen. Intuition darf genutzt werden.

Wen begrüße ich zuerst?

Die klassische Regel: Der Kommende reicht die Hand. Doch die Lockerung der traditionellen Regeln, die im Privatleben voranschreitet, gilt nicht für das Geschäftsleben. Hier geht es nur nach der Hierarchie.

Ein hervorgezischtes „Zi“, der Rest von „Grüezi“, wirkt nachlässig und respektlos. Schaut man seinem Gegenüber auch noch in die Augen und lächelt dazu, dann hat man eine positive Geste der Freundlichkeit umgesetzt. Übrigens: Den Hut zu lüften – das gilt auch heute noch als schick. Schade nur trägt man heute keine Hüte mehr.

Die Prioritäten

- 1. Rang** Je höher in der Hierarchie, desto früher wird begrüsst.
Der Ranghöhere entscheidet über die Art der Begrüssung.
Der Chef reicht den Mitarbeitenden die Hand.
- 2. Ort** Der Gastgeber reicht dem Gast die Hand.
In der eigenen Firma reicht der Chef dem Kunden die Hand. Ist der Chef auf Kundenbesuch, sind Chef und Kunde gleichgestellt. Dann entscheidet das Alter.
- 3. Alter** Die ältere Person reicht der jüngeren die Hand.
Die ältere Person wird vor der jüngeren angesprochen.
- 4. Geschlecht** Die Dame begrüsst man vor dem Herrn.
Die Dame hält dem Herrn ihre Hand entgegen.



Tipp: Wenn es schwierig ist, die Grüssreihenfolge zu definieren, dann darf man auch ausweichen. «Darf ich Sie einfach der Reihe nach begrüßen?»

Begrüssen heisst, dem anderen Respekt entgegenzubringen. Im geschäftlichen Rahmen ist es selbstverständlich, sich zur Begrüssung zu erheben. Dies gilt sowohl für den Mann als auch für die Frau. Denn dadurch stellt man eine gemeinsame Kommunikationsebene her.

Statistiken beweisen, dass man nichts lieber hört als den eigenen Namen. Deshalb: **Verwenden Sie die Namen Ihrer Partnerinnen und Partner so oft wie möglich.** Vor allem bei der Begrüssung. Sollte Ihnen ein Name entfallen sein, dann sind Sie in guter Gesellschaft. In einer Umfrage haben 80 % zugegeben, sich keine Namen merken zu können. Deshalb ist es am einfachsten, wenn Sie das Thema gleich auf den Tisch bringen: «Wir haben uns das letzte Mal an der Sitzung bei der Firma Meier getroffen. Ihr Name ist mir jedoch entfallen. Bitte helfen Sie mir.»

Wie begrüßen?

Wer einen Bekannten zuerst sieht, der grüsst auch als Erster. Ist es ein flüchtiger Bekannter, so reicht ein Lächeln oder ein Kopfnicken. Möchte man ein Gespräch beginnen, dann reicht man zur Begrüssung die Hand.

Kommt ein Kunde in die Firma, so bittet man ihn ins Büro und begrüsst ihn dort. Er sollte die innere Türe nicht selber öffnen müssen, sowohl beim Betreten als auch beim Verlassen des Raums. Damit signalisiert man, dass man sich um ihn kümmert und er fühlt sich willkommen. Als Gast überlässt man dem Gastgeber das Öffnen und Schliessen der Türen.

Besuchern geht man entgegen – verbal und auch direkt.

- ✓ Sie werden von Ihrem Gesprächspartner in der Empfangshalle abgeholt und ins Sitzungszimmer begleitet.
- ✓ Die Telefonistin gibt Ihnen ein «alles gerade aus, die dritte Türe links» mit.

Was ist besser?

Herr Müller führt gerade ein wichtiges Telefongespräch, als sein Gast eintrifft. Was tun? Er bittet seinen Gast mit freundlichen Gesten, sich zu setzen. Dann beendet er das Gespräch so schnell wie möglich.

Einem Gast ein Getränk anzubieten, ist sehr gastfreundlich. Es ist jedoch ungeschickt, wenn dann das Gewünschte nicht vorhanden ist.

Die Fettnäpfchen

- ✓ Man streckt die Hand vorschnell aus und missachtet die Hierarchie.
- ✓ Man lässt die linke Hand in der Hosens- oder Rocktasche.
- ✓ Man stellt sich mit seinen akademischen Titeln vor.
- ✓ Man kürzt Doppelnamen bei der Vorstellung ab.