

Etikette-Regeln

Die Handhabung von Etikette kann sehr unterschiedliche Effekte haben. Werden die Etikette-Regeln korrekt angewandt, so fällt dies den Geschäftspartnern meist sehr positiv auf und verleiht Ihnen in der Wahrnehmung eine gewisse **Professionalität**. Werden die Etikette-Regeln hingegen missachtet, klebt dies meist als „negative Eigenschaft“ noch lange an den betreffenden Personen fest.

Für die korrekte Anwendung der Regeln finden Sie nachfolgend eine kleine Zusammenstellung wichtiger **geschäftlicher** Etikette-Regeln in Deutschland.

Anrede:

- Akademische Grade ab Doktor aufwärts bei der Anrede dem Namen voran stellen („Herrn Dr. Schneider“); Diplome, Master und Bachelor-Titel bleiben unausgesprochen
- Doppelnamen vollständig nennen
- Ehrentitel und öffentliche Mandate benennen („Herr Bürgermeister“, „Herr Minister“)

Begrüßen (mit Handschlag):

- Der Ranghöhere begrüßt den Rangniedereren
- Der Kunde begrüßt den Mitarbeiter (ist der Kunde zögerlich, kann auch der Mitarbeiter/Gastgeber die Initiative ergreifen)
- Angemessener Händedruck und Blickkontakt sind Pflicht

Duzen:

- Der Ranghöhere bietet das „Du“ an
- Bei Mitarbeitern auf der gleichen „Ebene“ bietet der Ältere das „Du“ an
- Bei Du-Angeboten vom Ranghöheren auf Betriebsfesten zunächst abwarten, ob dieses Angebot innerhalb des Unternehmens am nächsten Morgen noch immer gilt

Smalltalk:

- Ziel: Kennenlernen, Gemeinsamkeiten herausfinden und betonen, gute Atmosphäre schaffen
- Geeignete Themen: Ort/Ambiente der Verabredung, Essen / Getränke, Wetter; allgemein gilt: Positive Dinge ansprechen
- Tabuthemen: Kritik, Politik, Religion, ideologische Themen