

Etikette beim Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern

Seminar
S 01

Umgangsformen und Kleiderordnungen wird heutzutage wieder mehr Beachtung geschenkt. Dementsprechend spielen sie auch für ein selbstsicheres Auftreten und damit für die berufliche Karriere sowie für den geschäftlichen Erfolg eine stärkere Rolle als noch vor einigen Jahren.

Während jedoch in früheren Zeiten diese Regeln meist schon im Elternhaus beigebracht und vorgelebt wurden, geschieht das heute manchmal erst durch späteres „Learning by Doing“ – mit den damit zwangsläufig einhergehenden Unsicherheiten oder gelegentlichen peinlichen Missgeschicken.

Aber auch der Routinier lernt nie aus: Etiketteregeln sind ein Spiegelbild gesellschaftlicher Entwicklungen und wandeln sich daher ständig. Manches, was gestern als verbindliche Regel galt, wirkt heutzutage antiquiert – ist „out“.

Seminarziel Die Teilnehmer/innen lernen die modernen Etiketteregeln kennen und erfahren deren Sinn und Zweck. Es werden ihnen die besonderen Gegebenheiten im Berufs- und Geschäftsleben verdeutlicht. Sie gewinnen dadurch Sicherheit im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern sowie Vorgesetzten und Mitarbeitern.

Inhalte

- Toleranz und Mitgefühl als oberste Gebote
- Sicheres Auftreten, persönliche Ausstrahlung
- Typ- und situationsgerechte Kleidung
- Frisur, Make-up und Duftnote
- Körperhaltung beim Gehen, Stehen, Sitzen
- Grüßen, Bekanntmachen, Vorstellen
- Sich einbringen, Small Talk zum Kennenlernen
- Gastgeschenke geben und annehmen
- Regeln für den Restaurantbesuch
- Nationale und internationale Tischsitten
- Höflichkeit in der harten Verhandlung
- Grenzen zwischen Beruflichem und Privatem

Methodik In Diskussionen werden die verschiedenen Etiketteregeln vermittelt. Einzelnd und in Gruppen wird das sichere Umgehen mit ihnen trainiert. Dazu gehören u.a. gemeinsame Essen mit unterschiedlicher Menüfolge. Die Teilnehmer/innen erhalten Begleitmaterial und Literaturhinweise.

Teilnehmer Vorrangig Führungskräfte sowie Personen mit Kunden- bzw. Außenkontakten. Maximal 12 Teilnehmer/innen.