

# Mütze ab, Piercing raus,...

## Umgangsformen und Etikette für Azubis: Seminarbericht einer Azubine

Kürzlich überraschte mich mein Chef mit der Frage: „Frau Brähler, was sagt Ihnen eigentlich der Name Knigge?“ Ich wusste zwar, dass Adolf von Knigge als Experte in Sachen Benimm gilt, aber richtig intensiv hatte ich mich mit den Theorien des Freiherrn aus dem 18. Jahrhundert noch nicht beschäftigt. Das sollte sich allerdings ändern,

... denn ich durfte am IHK-Workshop „Umgangsformen und Etikette für Azubis“ teilnehmen. Eine gute Idee, weil das richtige Auftreten und ansprechende Umgangsformen im Geschäftsleben Türen und Tore öffnen kann - vor allem, wenn man wie ich viel mit Kunden zu tun hat. Kurz, ich war sehr gespannt auf das, was mich erwartete. Am Seminartag füllte sich der Veranstaltungsraum in der IHK langsam mit Azubis aus Firmen der Region. Die meisten von uns hatten sich auf einen Vortrag eingestellt, doch unsere Trainerin Ortrud Tornow vom Trainingsinstitut Tornow und Partner aus Fulda erstaunte uns mit der Frage: „Was erwarten Sie vom heutigen Tag?“ Anfangs traute sich niemand, etwas zu sagen. Doch nach und nach legte sich die Anspannung. Wir wollten wissen: Wie begegne ich meinem Vorgesetzten? Wie gehe ich mit Kritik, Lob und Komplimenten um? Was sollte ich im Arbeitsalltag vermeiden? Nach der Fragerunde startete das Training mit einer Bild-Präsentation über „Do's and Don'ts im Berufsleben“. Die vorgestellten Situationen befassten sich mit Kleidung, Frisur oder Körperhaltung und wurden lebhaft diskutiert. Wir alle hatten bereits selber Erfahrungen gesammelt und konnten viele Beispiele beisteuern. Auch Ortrud Tornow schilderte amüsant eigene „Benimm-Erlebnisse“ aus ihrer beruflichen Laufbahn.

Die Zeit verging wie im Flug und am Ende des Vormittags wussten wir, wie wir uns vorstellen und begrüßen, wann wir uns duzen, wann siezen, wie wir uns im Aufzug oder Treppenhaus korrekt verhalten. Wer geht zuerst, Vorgesetzter oder Angestellter, Mann oder Frau, Jüngerer oder Älterer? Diese Situationen werden uns künftig kein Kopfzerbrechen mehr bereiten. Mütze ab, Piercing raus, kleinere Ohrringe tragen und vor dem Betrieb nicht rauchen ...:



Perfekte Tischmanieren: nach dem Training kein Problem mehr

Geahnt hatten wir es ja schon immer - hier bekamen wir viele Anregungen, konkret an bestimmten Punkten zu arbeiten. Praktisches Üben bestimmte den zweiten Teil des Seminartages. An einem mit Geschirr, Gläsern und Besteck eingedeckten Tisch lernten wir, in welcher Reihenfolge Besteck benutzt wird, welches Glas für welches Getränk bestimmt ist, was mit der Serviette passiert und worüber wir uns bei Tisch unterhalten. Eigentlich ist es gar nicht so schwierig und der alte Knigge scheint doch wesentlich weniger verstaubt, als ich zunächst dachte. Auf unserer Weihnachtsfeier konnte ich mein neues Wissen übrigens gleich anwenden. Besonders interessant für mich: Ein kleines Spiel zeigte eindrucksvoll, wie wir uns im Team benehmen. Wir wurden dazu in drei Gruppen aufgeteilt. Gruppe

eins und zwei stellten sich auf jeweils einen Teppich und erhielten die Aufgabe, ihn unter den Füßen zu wenden, - allerdings ohne runterzugehen. Die dritte Gruppe beobachtete die Vorgehensweise, und das war richtig spannend. In jeder Gruppe gab es Mitglieder, die die Ideen zur Lösung hatten und andere, die sie ausführten. Während einige von uns noch überlegten, wie es funktionieren könnte, probierten andere spontan „wild drauf los“.

Den Abschluss des Seminars bildete ein Telefontraining. Wir überlegten uns in Zweier- und Dreiergruppen Situationen für Telefongespräche, die im Rollenspiel umgesetzt und auf Band aufgezeichnet wurden. Später hörten wir uns das Ergebnis in der

großen Runde an und überlegten gemeinsam, was jeder Einzelne gut gemacht hatte und an welchen Stellen es noch Verbesserungen geben könnte. Ich fand es spannend, die eigene Telefonstimme zu hören und habe ein ganz anderes Bild von meinem Sprachstil bekommen. Viele Teilnehmer hatten selbst sehr gute Ideen, was sie verbessern könnten, nachdem sie sich gehört hatten. Fazit: ein spannender Tag mit vielen Anregungen für den beruflichen und privaten Alltag. Ich bin mir allerdings noch nicht sicher, ob ich künftig immer vor den Männern die Treppe hochgehen werde. Ich vermute, das starke Geschlecht riskiert eher einen Blick auf meine Beine, anstatt sich darauf zu konzentrieren, mich bei Bedarf ritterlich aufzufangen. Denn dafür wurde diese Regel ja angeblich aufgestellt.

• Viola Brähler, Auszubildende bei der  
IHK Fulda