

# Corinne Hobi, 41, bringt Managern Manieren bei

Schweizer Geschäftsleute sind schlecht im Smalltalk und bieten jedem das Du an. Es gibt viel zu tun für eine Knigge-Trainerin.

Natürlich gehe ich mit gutem Beispiel voran. Nachdem ich aufgestanden bin und meine beiden Katzen gefüttert habe, mache ich mich zurecht: kein zu tiefer Ausschnitt, der lenkt nur von meiner Person und vom Thema ab, das wäre unhöflich. Keine bunten Farben, keine offenen Schuhe. Einmal traf ich eine junge Geschäftsfrau, sehr hübsch, die trug Highheels und hatte jeden Zehennagel mit einer anderen Farbe lackiert, absolut unmöglich. Nach dem Frühstück packe ich meine Unterlagen ins Auto und fahre los. Mein Benimmkurs «Fit 4 Knigge» wird von Unternehmen in der ganzen Schweiz gebucht.

Früher war ich Flight Attendant, dann habe ich bei einem schwedischen Konzern das Personalmanagement aufgebaut und meinen MBA gemacht. Durch meine häufigen Kontakte mit Banken, Beratern und Versicherungen habe ich immer wieder festgestellt, dass Manieren und Stil ein grosses Thema sind im Business. Wenn man ein Geschäft abschliesst, so hängt der Erfolg oft weniger vom Produkt und dessen Präsentation ab – beides lässt meistens nichts zu wünschen übrig –, als vom Auftreten dessen, der es verkaufen will. Vom persönlichen Kontakt. Es geht um elementare Dinge. Doch viele Manager fahren heute in ein Meeting ein und glauben, es zeuge von Entschlossenheit, wenn man sofort zum Geschäftlichen kommt, ohne vorher die Leute begrüsst oder einen Schwatz gehalten zu haben. Es zeugt nur von fehlender Wärme.

Was Höflichkeit angeht, besteht ein Generationenkonflikt in der Geschäftswelt. Im Moment sitzt vielerorts noch die Nachkriegsgeneration im Sessel, aber die Generation X, also etwa die Jahrgänge 1964 bis 1982, rückt längst nach. Diese Zusammenarbeit ist mit

Spannungen verbunden. Bei den Kindern der 68er war Etikette selten ein Thema, galt als reaktionär. Aber die alte Garde hat keine Lust, mit Leuten zusammenzuarbeiten, die ihnen beim ersten Treffen die Hand schütteln und sagen: Hoi, ich bi de Roger. Wir haben junge Eliten ausgebildet, die alles wissen über ihr Gebiet, aber häufig nicht mehr mit Menschen umgehen können.

Wenn ich am Kursort ankomme, richte ich zuerst das Sitzungszimmer ein. Ich verteile die Unterlagen auf die Plätze, schön geordnet nach Themenblöcken. Pünktlichkeit, Dresscode, Smalltalk, Kulinarium. Ich stelle Getränke bereit, lege jedem Teilnehmer ein Schöggeli hin. Das ist ein Ausdruck von Wertschätzung gegenüber meinen Kunden. Darum geht es bei Manieren: um Wertschätzung. Den andern über sich selbst zu stellen. Manchmal höre ich dann von jungen Geschäftsleuten, aber das bin ja gar nicht ich, das ist ja künstlich, ich esse nun mal mit den Ellenbogen auf dem Tisch. Dann sage ich: Wollen Sie ein Geschäft machen oder nicht? Eben. Dann sollten Sie sich weniger darum kümmern, wie Sie sich fühlen, sondern wie Ihr Gegenüber sich mit Ihnen fühlt.

Beim Smalltalk ist es wichtig, nicht zu persönlich zu werden. Ein Dienstleister sieht einen Kunden nach längerer Zeit bei einem Apéro wieder und fragt ihn am Buffet, wie gehts denn Ihrer Frau?, und der sagt, ich weiss es nicht, wir sind seit drei Monaten geschieden. Das sind Fettnäpfchen. Man sollte auch unbedingt trennen zwischen privatem und professionellem Gespräch: Wer neben einen Arzt zu sitzen kommt in einer Tischrunde, wird diesen nicht mit seinen Gesundheitsproblemen belästigen, nach der Fassung, ich hab da was am Knie, könnten Sie da vielleicht mal und so weiter. Schweizer sind oft etwas hemdsärmelig in Gesellschaft. Sie klopfen dem andern auf die Schulter und sagen, wie gehts, wie stehts? Sie sagen laut «Gesundheit», wenn jemand niest, was

man nicht mehr tut, weil es den Betroffenen blossstellt. Sie wollen immer mit dem ganzen Tisch anstossen, was sich nur im kleinen Kreis geziemt, weil man sonst die Leute nötigt, aufzustehen.

Solche Dinge übe ich mit den Teilnehmern in realen Situationen. Den Abschluss des Kurses bildet ein Abendessen mit festgelegten Rollen, einige spielen Gastgeber, andere Kunden. Messer in die rechte Hand, Gabel in die linke. Serviette nie auf den Stuhl. Besteck nicht auf den Tellerrand legen, sondern in den Teller hinein: gekreuzt, wenn noch gegessen wird, parallel, wenn das Essen beendet ist. Viele Leute wissen das alles nicht mehr. Doch sie wollen es wieder lernen, man sieht es am ungewöhnlichen Boom bei den Tanzschulen und dem Andrang bei den Etikettenlehrern.

Wenn ich nach Hause fahre, ist es meist schon dunkel, und es kann sein, dass ich dann im Auto singe. Singen ist ein Hobby von mir: Ich paradiere Musical-Stars und trete für Freunde an Privatfesten auf. Mal bin ich Liza Minelli, mal Barbra Streisand, mal Marilyn Monroe. Man darf nicht denken, eine Knigge-Trainerin wäre so ein steifer Fisch, streng und humorlos. Ganz im Gegenteil. Ich sage immer, Manieren sind eine angenehme Grundmelodie, die im Hintergrund klingt. Wenn man die beherrscht, kann man auch mal ein Solo darüber spielen.

Guido Mingels (guido.mingels@dasmagazin.ch)  
Bild Véronique Hoegger (v.hoegger@gmx.net)

