



BEST PRACTICE

Wie verhält man sich angemessen als Gast bei einem Stehempfang hochkarätiger Persönlichkeiten wie dem baden-württembergischen Ministerpräsidenten Günther H. Oettinger? Warum steht das bei einem Geschäftsessen krenzenzte „Amuse bouche“, der „Gruß aus der Küche“, nicht auf der Rechnung? In welcher Reihenfolge sollte man die Gäste bei der Eröffnungsrede begrüßen? Selbst sehr erfahrene Vertriebsprofis laufen Gefahr, nicht mit letzter Sicherheit zu wissen, welches Verhalten in kniffligen, aber wichtigen Kundensituationen angemessen ist, und somit wenig souverän zu agieren.

Für die Manager der Großkundenbetreuer der Hewlett-Packard-Druckersparte aber macht es den Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg, die feinsten Feinheiten der Etikette, Stil- und Benimmregeln aus dem Effeff zu beherrschen.



Daher ist es nur konsequent, dass der Wunsch, einen Knigge-Trainingstag zu absolvieren, von den Vertriebsmitarbeitern selbst kam. „Schließlich kann es sich keiner von uns leisten, beispielsweise Fingerfood nicht stilgerecht zu essen oder nicht zu wissen, ob man heute noch „Gesundheit“ sagt oder was „Casual“ genau bedeutet“, erklärt HP-Vertriebsmanager Michael Scheeren. Sein Chef, Gerhard Pfäffle, nahm die An-

regung gern auf. Schließlich weiß er, wie wichtig es für sein Unternehmen ist, dass der Vertrieb in wirklich jeder Situation absolut sicher auftritt und den Eindruck von Kompetenz verstärkt. Dies bestärkt auch das Titelthema des Focus 2/2007 „Etikette, Benimm und Stil“, das bestätigt, dass Soft Skills gerade im Vertriebsumfeld sehr wichtig sind.

[Weiterlesen](#)

NEWS

Event Management Circle Schweiz

Es fanden bereits erste Gespräche zur Kooperation mit dem Event Management Circle in der Schweiz statt. Ziel ist die Kommunikation der Verbände im Bezug auf alle fachlichen Themen im Eventbereich.

www.eventcircle.ch

BOARD REPORT

1-tägiger Praxis-Workshop

Im Rahmen der VDR-Akademie referiere ich am 16.11.2007 zum Thema „Veranstaltungsplanung – Theorie und Praxis im Hotel live erleben“. Informationen zum Seminarinhalt, dem Veranstaltungsort und den Kosten erhalten Sie über den folgenden [Link](#). Ich freue mich auf Ihre Teilnahme

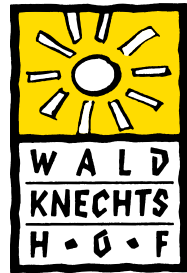
Herzliche Grüße

Ihr

Gerhard Bleile

SPOTLIGHT

- Thema:** Knigge Training für Vertriebsmanager
Ziel: Verstärkte Kompetenz durch souveränen Soft Skill-Auftritt.
Trainerin: Kristin Koschani-Bongers: www.bongers-konzept.de
Teilnehmer: Vertriebsmanager Hewlett-Packard IPG Enterprise Sales
Veranstaltungsort: WALDKNECHTSHOF - Gutshof, Kulinarium & kreatives Tagen: www.waldknechtshof.de und www.exzellente.de/waldknechtshof



WELCOME

Kathrin Leers,
ordentliches Mitglied
seit 26.07.2007



Nach ihrer Ausbildung zur pharmaz.-techn. Assistentin und dem BWL-Studium in Göttingen war sie bei der Klosterfrau Berlin GmbH und bei der Madaus AG Köln beschäftigt. Dort verantwortete sie die Bereiche Fremdfertigung und komm. Einkaufsleitung. Seit 3 Jahren ist sie Geschäftsführerin des Deutschen Verbandes für Materialforschung und -prüfung in Berlin und unter anderem zuständig für die Veranstaltungsplanung.

IDEENPOOL

Berufliche Fort- und Weiterbildung

Auch in der Zukunft möchten wir Sie bestmöglichst in Ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Als Partner im Bereich Weiterbildung stehen der Vereinigung das IST Studieninstitut für Kommunikation, die VDR-Akademie, das European Event ROI Institut und die STB mit Praxisworkshops und Seminaren zur Seite.

Welche Fort- und Weiterbildungsthemen sind Ihnen wichtig?

Wir freuen uns über Ihre E-Mail an:
nadine.thorant@veranstaltungsplaner.de

NETWORK

Folgende Mitglieder feiern demnächst ihren Geburtstag:

- 23.08. M. H. Krug, M. Lieverz, T. Prang, 24.08. G. Bleile, 26.08. M. Matern, 27.08. U. Naumann, 29.08. H. Kent, F. Bartels, 31.08. S. Wiesner, H. Kissinger, Prof. Dr. J. W. Knoblauch, 03.09. A. Horbach, N. Bohlender, 04.09. I. Rohnke, G. Medelin, 05.09. C. Schäfer, A. Meister-Fiquepron, 08.09. J. Herzog, 10.09. K. Lange, 14.09. S. Hoffmann, D. Kucklick, 15.09. G. Göbel, 17.09. C. Menzel, 16.09. H.-J. Hanusch, P. Woschek, B. Hohlfeld, A. Thomas, 20.09. R. Windhoff, 22.09. I. Zimmermann, 24.09. A. Zimmermann, 26.09. S. Savkovic, K. Galbovy, 27.09. S. Kirchhartz, U. Wolfrum, 30.09. S. Fischer, U. Göpfert, 01.10. A. Beck, C. Fowinkel, 03.10. M. Weinert, 06.10. I. Ortmann, 07.10. M. Cremer, C. Gens

Herzlichen Glückwunsch!

Unsere Partner





BEST PRACTICE

Gesagt, getan. Als Tagungslocation war der denkmalgeschützte „WALDKNECHTSHOF“ in Baiersbrunn-Klosterreichenbach gesetzt. Denn das Mitglied der „Exzellenten Tagungshotels“ hat sich auf Seminare spezialisiert und bereits zigfach nachgewiesen, dass es ein professionelles Umfeld für Führungstrainings bietet. Zudem eignet sich das wegen seiner Gourmetküche wiederholt von Michelin ausgezeichnete Haus ideal, um das richtige Verhalten bei Geschäftsessen einzuüben. Als kompetente Knigge-Expertin wurde Kristin Koschani-Bongers engagiert. Denn die Kommunikationstrainerin gehört zu den wenigen Spezialisten auf diesem Gebiet und wurde aus dem Netzwerk vom Waldknechtshof empfohlen, der dann das Training noch speziell auf die Bedürfnisse von HP abgestimmt hat.

Schon zu Beginn zeigte sich, dass der Führungsriege der HP-Großkundenbetreuer viele Fragen „unter den Nägeln“ brannten, etwa: Was gehört zu stilvollen Tischmanieren? Welches sind die absoluten Smalltalk-Tabus? Stößt man noch mit den Gläsern an? Wann und wie tauscht man Visitenkarten aus? Zu welchem Anlass sollte man einen Smoking anziehen? Etc.

Kristin Koschani-Bongers begnügte sich nicht damit, diese Fragen zu beantworten. Sie machte deutlich, dass die Umgangsregeln ein Korsett darstellt, das Halt gibt und ein souveränes Auftreten ermöglicht. „Starre Etikette gehören der Vergangenheit an“, macht die Trainerin deutlich, „heute haben Benimmregeln vor allem mit Anstand, Herzenswärme, Respekt, Toleranz und der eigenen Wertvorstellung zu tun. Wer die Form kennt, darf sie bisweilen auch schon mal brechen, denn Ausnahmen bestätigen auch bei Umgangsformen die Regel,“ betonte Kristin Koschani-Bongers. Um jedoch zu erkennen, wann eine Ausnahme angebracht ist, muss natürlich erst einmal die Regel bekannt sein. In Sachen Umgangsformen sollte man daher auf dem neuesten Stand sein.

Mit viel Spaß und guter Laune wurde etwa trainiert, wie Kunden und Besucher korrekt zu empfangen sind oder wie man sich bei unterschiedlichen Anlässen richtig verhält. „Mitunter waren ein paar Anläufe notwendig, bis alle Details stimmten“, bestätigt Ralf Kummetz, einer der Teilnehmer. Alle waren aber mit Engagement bei der Sache und hatten sich das Mittagessen redlich verdient.



Aber selbst beim Mittagessen war nicht „locker flockig“ angesagt, denn als Stehempfang organisiert war es Seminarbestandteil. Und so ging es ans Üben, wie man etwa Glas, Teller und Serviette sicher in einer Hand halten kann und noch dazu den Smalltalk perfekt praktiziert. Denn im Business dient die „Kunst des kleinen Gesprächs“ meist zur Vorbereitung auf den nachfolgenden „Big Talk“. Die Gesprächsthemen sollten daher positiv besetzt, aktuell und allgemein interessant sein. „Die Trainerin riet uns, zum Beispiel in Zeitungen gezielt nach Smalltalk-Splittern zu suchen und diese zu sammeln“, berichtet Rudi Heim. Solche Themensplitter wären etwa, dass die Weißwurst 150 und das KaDeWe 100 Jahre alt wird.

Auch die Rolle der Frau im Business kam natürlich zur Sprache. Und die Herren waren schon ein wenig verunsichert, ob man zum

Beispiel einer Frau noch in den Mantel helfen oder die Tür aufhalten solle oder eher nicht. Kristin Koschani-Bongers führte aus, dass diese so genannten „Kavaliersgesten“ wieder im Kommen seien und die Herren daher als Gentlemen Pluspunkte sammeln können. „Mann sollte aber immer auch berücksichtigen, ob die Geste zu ihm selbst, zur Dame und zur Location passt“, erklärte sie den HP-Sales-Managern. Stühle heranrücken zum Beispiel sei nur in einem schönen Restaurant stilvoll und angemessen. „Business-Frauen sehen diese Kavaliersgesten heute auch nicht mehr als Beeinträchtigung ihrer Kompetenz, sondern ganz klar als Wertschätzung ihrer Person und gehen so souverän damit um“, ergänzt die Knigge-Spezialistin.

Welches Outfit passt zu welchem Anlass? Diese Frage war vielen wichtig. Die Antwort der Trainerin kam prompt und prägnant: Das klassische Business-Outfit, auch international, ist nach wie vor der Anzug in eher gedeckten Farben, bei den Damen Hosenanzug oder Kostüm. Absolute Don'ts bei den Herren sind zu kurze und zu helle Socken, Mustermix von Hemd und Krawatte, Kurzarmhemd zum Anzug. Bei den Damen: keine Strümpfe im Sommer, Sandalen, zu kurze Röcke, zu tiefe Dekolletées, zu lautes Make-up. „Der dunkle Anzug als Allround-Garderobe eignet sich für beinahe alle festlichen Anlässe des Tages“, erklärt die Trainerin. Er könne aber auch immer dann getragen werden, wenn die Einladung zu einem förmlichen oder festlichen Anlass nichts anderes vorschreibt. Damen sollten dann ein edles Kostüm, einen Hosenanzug oder „das kleine Schwarze“ tragen

Zum Abschluss des Seminars dann sozusagen das Highlight: ein ausgezeichnetes mehrgängiges Menü, in das der Küchenchef des WALDKNECHTSHOF, Christian Heinsohn, einige Schwierigkeiten eingebaut hatte. So galt es, einen Fisch zu filetieren oder ein Stubenkücken stilgerecht zu

zerlegen. Und natürlich standen auch die Riesengarnelen auf dem Programm und Nudeln, die elegant aufgedreht werden mussten. Auf die Haltung bei Tisch legte Kristin Koschani-Bongers besonderen Wert und das gerade Sitzen über eine lange Dauer war schon eine Herausforderung, die freilich alle, wie auch das gesamte „Knigge-Essen“ mit Bravour meisterten.

In der Feedbackrunde stellten die Teilnehmer einhellig fest, dass sie von dem Knigge-Know-how profitieren werden. „Und darum geht es uns: Perfekte Souveränität gerade in kniffligen gesellschaftlichen Situationen. Denn diese Kompetenz wirkt sich positiv auf den Umsatz aus“, bringt Gerhard Pfäffle, Chef der HP-Enterprise Druckersparte noch mal das Ziel des Knigge-Updates auf den Punkt.

Checkliste: Was Vertriebsmitarbeiter in puncto Knigge besonders beachten sollten. 10 Tipps

1. Schaffen Sie für Ihre Kunden eine Wohlfühlatmosphäre, d. h. nehmen Sie Gastgeberpflichten höflich und zuvorkommend wahr.
2. Achten Sie auf einen korrekten Händedruck (nicht zu lasch oder zu fest).
3. Verinnerlichen Sie die Reihenfolge bei der Begrüßung und übergehen Sie niemanden.
4. Sprechen Sie Ihre Gesprächspartner unbedingt mit Namen und korrekt an.
5. Eignen Sie sich Sicherheit der Tischmanieren beim Geschäftsessen an.
6. Üben Sie die „Kunst des kleinen Gesprächs“.
7. Ihr Umgangston sollte nicht flapsig sein, sonst nimmt Sie niemand ernst.
8. Bemühen Sie sich um ein gepflegtes Äußeres.
9. Ihre Kleidung sollte stets der Situation angemessen sein.
10. Kommen Sie immer pünktlich zu Terminen.

Christine Marquardt
Hewlett-Packard GmbH

Unsere Partner

