

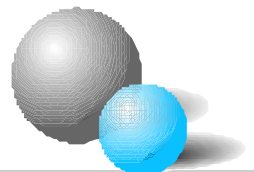
TREFF@PUNKT-Seminar

Business Etikette in Deutschland

Rede und Antwort bei Standardsituation im geschäftlichen Umfeld

Sich bekannt machen - Besprechungen - Präsentationen

**ergänzende
Seminarunterlagen**



Vorbemerkung

- Bei Standardsituationen im Büro werden häufig gleiche Redewendungen benutzt. Höflichkeit und Respekt im Umgang mit Kollegen, Chefs und Kunden haben dabei Priorität.
- Die Sätze und Tipps auf den nachfolgenden Seiten können helfen Standardsituationen gut zu meistern.
- Basis ist das Praxisseminar am Sprachinstitut TREFFPUNKT „Business Etikette in Deutschland – Kommunikation im Büro“ (<http://www.learn-german.com/kurse/>) sowie Auszüge aus dem gleichnamigen Buch.



Erstkontakt

- sich vorstellen
- sich bekannt machen
- Was sage ich?

sich vorstellen

Ich heiße...



- Wer **sich selbst bekannt machen möchte**, kann zwischen verschiedenen Formen wählen:
 - ↳ "Ich heiße Renate Bartels" ist genauso gut wie
 - ↳ "Ich bin Renate Bartels",
 - ↳ "Mein Name ist Renate Bartels",
 - ↳ "Ich bin Frau Bartels",
 - ↳ "Mein Name ist Bartels"
 - ↳ "Bartels"
- **Ein Mann** dagegen kann nicht sagen "Ich bin Herr Schmidt" oder "Ich heiße Herr Ralf Schmidt".
"Ich bin/heiße" sollte ein Mann immer nur den Vor- und Nachnamen kombinieren.

Präsentieren

Praxis-Tipps: Was sage ich in Standard-Situationen



Situation:

Ich komme in ein Büro / zum Kunden / zu einer Besprechung. Was sage ich...

zur Begrüßung

- *Bis 10:00 Uhr -> „Guten Morgen“*
- *Bis 18:00 Uhr -> „Guten Tag“*
- *ab 18:00 Uhr -> „Guten Abend“*

zum Abschied

- Nach einem initialen Kundenbesuch, einer Besprechung
 1. *„Es hat mich gefreut Sie kennen zu lernen“*
 2. *„Vielen Dank für Ihre Einladung“*
 3. bis 22:00Uhr -> *„Auf Wiedersehen“*
nach 22:00Uhr -> *„Gute Nacht“*
- Nach einem Interview
 1. *„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben“*
 2. bis 22:00Uhr -> *„Auf Wiedersehen“*
nach 22:00Uhr -> *„Gute Nacht“*

Präsentieren

Praxis-Tipps: Was sage ich in Standard-Situationen



Situation:

Ich bin Standdienst des Ausstellers auf einer Messe...

Erste Frage an den Kunden

- *„Haben Sie eine Frage zu unseren Produkten?“*
- *„Kann ich Ihnen weiter helfen?“*
- *„Kann ich Ihnen helfen?“*

Verabschiedung

- *„Vielen Dank für Ihre Interesse“*
- *„Wenn Sie noch Informationen benötigen, können Sie mich gerne kontaktieren“*
(Überreichen der Visitenkarte)

Präsentieren

Praxis-Tipps: Was sage ich in Standard-Situationen



„Du“ oder „Sie“? Das „Du“ wird angeboten...

Situation: Sie haben jetzt 3 Tage mit Ihrem Kunden-Kollegen intensiv zusammen gearbeitet und stehen an der Hotelbar. Der Kollege bietet Ihnen das „Du“ an.

Der Kollegen sagt:

- *„Wir können uns gerne duzen“*
- *„Wir können gerne „Du“ zueinander sagen“*

Sie sagen:

- *„Gerne, ich heiße Gustavo“*

Jemanden vorstellen

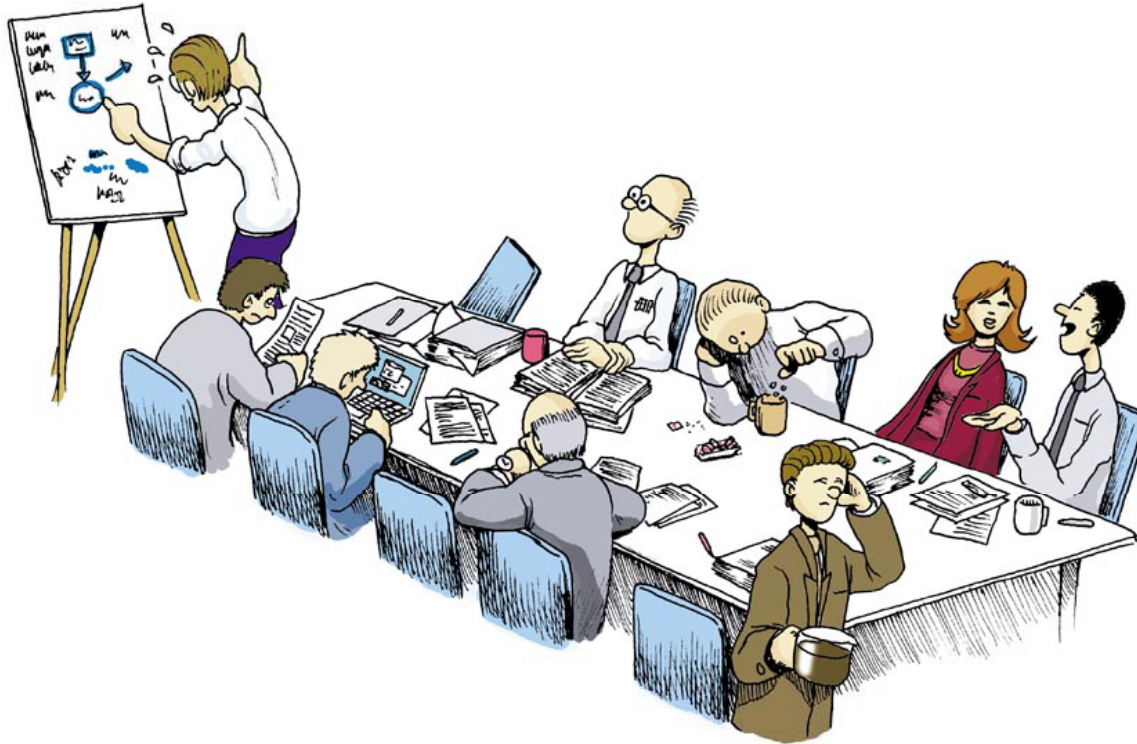
Situation: Sie bringen einen Fachkollegen mit zum Kunden und stellen ihn vor

Sie sagen:

- *„Das ist mein Kollege Wolfhard Schmidt. Er ist bei uns für die Qualitätssicherung verantwortlich (und wird uns unterstützen...).“*

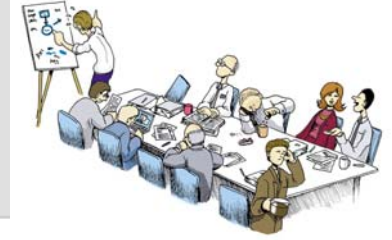
Der Kunde sagt:

- *„Es freut mich sehr Sie kennen zu lernen“*



Besprechungen & Präsentationen

- Situationen
- Was sage ich?
- Wie verhalte ich mich



Präsentieren

Praxis-Tipps: Was sage ich in Standard-Situationen

Situation:

Ich bin in einer Besprechung. Ein Teilnehmer spricht leise und/oder mit einem starken Dialekt. Ich kann ihn fast nicht verstehen. Ich sage zu ihm...

- Ich habe Sie leider schlecht verstanden. Bitte können Sie etwas lauter sprechen und Ihre letzte Aussage noch einmal wiederholen.
- Entschuldigen Sie, mein Deutsch ist noch nicht perfekt. Bitte, können Sie es noch einmal wiederholen.

Situation:

Ich bin in einer Besprechung. Ein Teilnehmer erklärt einen komplizierten Vorgang ziemlich umständlich. Ich kann das so nicht verstehen. Ich sage zu ihm...

- Entschuldigen Sie, mein Deutsch ist noch nicht perfekt. Bitte, können Sie es noch einmal mit anderen Worten sagen.
- Bitte, können Sie dies anhand eines Beispiels noch einmal deutlich machen.



Präsentieren

Praxis-Tipps: Was sage ich in Standard-Situationen

Situation:

Ich bin Moderator einer Besprechung. Die Zeit ist knapp, denn es gibt einen engen Terminplan. Mehrere Teilnehmer diskutieren seit 10 Minuten Dinge, die nicht zum Thema gehören. Ich muss Sie unterbrechen und sage ...

- Entschuldigung, ich muss Sie bitten dieses Thema zu einem späteren Zeitpunkt zu diskutieren. Wir müssen jetzt leider mit den übrigen Tagesordnungspunkten fortfahren.
- Entschuldigung, doch ich muss Sie bitten aus Zeitgründen jetzt zu unseren Programmpunkten zurück zu kehren.

Situation:

Ich bin Moderator einer in einer Besprechung und wir sind am Ende der Veranstaltung angekommen. Ich sage zum Abschluss...

- Damit sind wir ans Ende unserer heutigen Veranstaltung angekommen.
- Falls Sie noch Fragen haben, bitte ich Sie darum diese jetzt zu stellen.
- Sie können mich auch gerne jederzeit ansprechen.
- Vielen Dank für Ihre Beiträge und Ihre Aufmerksamkeit.
- Ich wünsche Ihnen einen guten Nachhauseweg.