



# BLICKPUNKT



Handys sollten in Gesellschaft auf lautlos gestellt und nur in dringenden Fällen abgenommen werden, empfiehlt die Knigge-Expertin. Bild: key

## «Manieren zahlen sich aus»

Gutes Benehmen hilft einem, seine Ziele zu erreichen. Dieser Ansicht ist die Knigge-Expertin Chantal Heller. Sie rät zu langen Socken und einem freundlichen Umgangston.

Was verstehen Sie unter gutem Benehmen? Was sind gute Manieren?

**Chantal Heller:** Gutes Benehmen hat in erster Linie mit Respekt zu tun. Es ist entscheidend, wie man seinem Gegenüber begegnet. Mit einem guten Einfühlungsvermögen kann man eigentlich gar nicht viel falsch machen. Leider beobachte ich vermehrt egoistisches Verhalten.

Sind die Benimmregeln etwa in Vergessenheit geraten?

Leider ja. Die Rücksichtslosigkeit hat zugenommen, und zwar nicht nur bei den Jungen, sondern auch bei den Menschen um die vierzig. Grund dafür ist sicherlich der grosse Druck in der Arbeitswelt, welcher die Menschen zu Egoisten werden lässt. Ich denke, dass man von einer gesellschaftlichen Entwicklung sprechen kann. Die heutige Wegwerfgesellschaft ist es sich einfach nicht mehr gewohnt, Sorge zu tragen – sei es zu materiellen Dingen oder zu den Mitmenschen.

### ZUR PERSON

**Chantal Heller**  
Geschäftsinhaberin  
Perfect Image



Chantal Heller ist Knigge-Fachfrau und führt in Zürich ein eigenes Geschäft namens «Perfect Image». Sie hat eine kaufmännische Grundausbildung und war unter anderem als Reiseleiterin sowie Immobilienmaklerin tätig, ehe sie sich auf Imageberatung spezialisiert hat. Sie gibt ihr Wissen in Beratungen sowie Seminaren weiter. (eru)

Kann gutes Benehmen dabei helfen, gewisse Ziele zu erreichen?

Auf jeden Fall. Mit guten Manieren kann man sich von andern abheben. Dies ist gerade in der Geschäftswelt von Bedeutung. Ein Unternehmen kann sich im persönlichen Kontakt zur Kundschaft profilieren. Der Kunde soll sich wohl und ernst genommen fühlen.

Welche Kleidung empfehlen Sie für den Berufsalltag?

Grundsätzlich ist der Kleidungsstil von der Berufssparte abhängig. In der Fitness-Branche ist beispielsweise mehr möglich als auf einer Bank. Die Kleidung sollte situationsgerecht sein und Kompetenz ausstrahlen. Man soll sich also modisch und vor allem seriös anziehen.

Gibt es Kleidungsstücke, die zu vermeiden sind?

Weisse Socken oder zu kurze Socken bei Männern sind absolut tabu. Zudem sollten die Herren und Damen nicht mehr als drei Farben tragen. Die Frauen sollten nicht zu stark geschminkt oder parfümiert sein. Für den Büroalltag nicht geeignet sind zudem zu tiefe Decolletés, kurze Röcke und Spaghetti-Träger.

Wie soll man sich verhalten, wenn im Restaurant das Handy klingelt?

Man sollte das Handy grundsätzlich auf lautlos schalten. Es empfiehlt sich, die anderen vorgängig zu informieren, wenn man einen wichtigen Anruf erwartet. In guten Restaurants kann man das Handy auch dem Personal überlassen. Um einen Anruf entgegenzunehmen, sollte man sich diskret entfernen.

Ist es eigentlich noch üblich, mit den Weingläsern anzustossen?

In der Schweiz schon, in Deutschland nicht mehr. Bei uns spricht nichts gegen das Anstossen. In einer grossen Gruppe – wenn man sich über den ganzen Tisch lehnen muss – verzichtet man besser darauf.

Lässt sich am Benehmen der Charakter einer Person ablesen?

Absolut. Rüpelhaftes Benehmen deutet auf egoistische und oberflächliche Menschen hin. Sie ecken häufig an.

Wie haben sich die Benimmregeln in den letzten Jahrzehnten verändert?

Weil sich die Rolle der Frau gewandelt hat, hat sich einiges verändert. So geht zum Beispiel im Restaurant auch mal die Frau voraus, wenn sie einen Kunden zum Essen einlädt. Dass sich einiges verlagert hat, sorgt manchmal verständlicherweise für Verunsicherung. Aber auch hier gilt: Wer einen gesunden Menschenverstand walten lässt, macht in der Regel nicht viel falsch.

Was stört Sie persönlich am Benehmen anderer?

Ich bin an sich sehr tolerant und störe mich nicht an jeder Kleinigkeit. Werde ich beim Autofahren so bedrängt, dass es zu einem Unfall kommen könnte, oder rempelt mich jemand absichtlich an, ärgert mich das aber massiv.

Wie soll man auf rüpelhaftes Verhalten reagieren? Soll man seinem Ärger Luft machen?

Ich finde, man hat das Recht, sich zu wehren, und sollte sagen, was einen stört. Allerdings sollte man dabei Ruhe bewahren und sich nicht auf das niedrige Niveau desjenigen begeben, der sich daneben benommen hat.

INTERVIEW: EVELINE RUTZ

### WEINTIPP

#### Les Rouvres

Keine Hochglanzpreislisten und schöne Bilder von fröhlichen Weinbauern – dafür umso mehr überraschende und sorgfältig ausgesuchte Weine. Das ist die Visitenkarte und Stärke der Weinhandlung Stiefel in Richterswil mit eigenem Einkaufsbüro im Burgund. So ein Wein, den hierzulande kaum jemand kennen dürfte, ist der weisse «Les Rouvres» 2003 des Weingutes Mas de Plan Sérignac in der Nähe von Narbonne in Südfrankreich. Nicht mastig und überladen wie etliche Gewächse aus dieser Region, sondern vielmehr ein in Bukett und Geschmack überzeugender, rundum feiner Weisswein bereitet da Genuss. Stiefels Devise: Wem der Wein nicht behagt, kann diesen innerhalb von zwei Jahren gegen einen anderen Tropfen eintauschen. Was wir beim «Les Rouvres» schön bleiben lassen. (tr)



★★★★★

#### „Les Rouvres“ weiss 2003

Domaine Mas de Plan Sérignac  
Fr. 9.80. Weinhandlung Reinhard  
E. Stiefel, 8805 Richterswil  
Tel. 044 784 32 28

## Wenn die Reise- zur Spielzeit wird

Von St. Petersburg bis Genua, von Oper bis Sinfonie, von Claudio Abbado bis David Zinman – für Freunde der klassischen Musik ist der Katalog Musikreisen des ACS ein Muss. Der Spezialist bietet nicht nur ausgewählte Hotels der oberen Preisklassen, sondern hat auch schon 20000 Karten in guten Kategorien eingekauft. Wer individuell anreist, bekommt für einige hundert Franken ein Arrangement, mit Linienflug sind schnell über 2000 Franken für wenige Tage ausgegeben. Aber dafür bietet der Katalog auch einige Leckerbissen, zum Beispiel ein Silvesterkonzert der Berliner Philharmoniker, Wagners Ring innerhalb von zwei Tagen in Köln oder die Starsopranistin Anna Netrebko in der Wiener Staatsoper. In der Saison 2005/2006 neu im Programm sind das Staatstheater Nürnberg, das Teatro Regio Turin und das Nationaltheater Weimar. Und ein kleiner Tipp für alle, die mit kleinerem Budget unterwegs sind: Im Katalog Musikreisen sind Spielpläne vieler Theater und Opern abgedruckt – vielleicht lässt sich bei einer Städtereise an der Abendkasse noch ein günstiges Ticket ergattern. (ldb)

#### Der Katalog

Musikreisen 2005/2006 ist bei ACS-Reisen (Tel. 031 378 01 41, info@acs-travel.ch) und im Reisebüro erhältlich.

## Pilze und Bären auch im Internet

Wer eine Schwäche für Schleckereien hat, wird seit kurzen nicht nur im Supermarkt fündig. Saure Zungen, süsse Pilze und Gummibären in allen Geschmacksrichtungen sind seit kurzen nämlich auch im Internet zu haben. Auf der Homepage www.candyshop.ch können einzelne Stücke oder ganze Packungen bestellt werden. Wer will, kann sich für ein Abo entscheiden und bekommt seine Lieblingsbonbons dann regelmässig nach Hause geschickt. (eru)

### EINIGE REGELN FÜR E-MAILS

Während Benimmregeln beim Briefkontakt eine Selbstverständlichkeit sind, bleiben sie beim Austausch von E-Mails häufig auf der Strecke. Wer übers Internet stilsicher kommunizieren will, hat folgende Regeln zu beachten.

- Die Betreffzeile muss aussagekräftig sein, Sie sollten jedoch nicht mit der Tür ins Haus fallen. Kein Anrede gilt – ausser bei täglichem mehrfachem Mail-Wechsel – als unhöflich.
- Die international durchaus gängige Kleinschreibung hat sich in der Schweiz noch nicht durchgesetzt. Es empfiehlt sich, Gross- und Kleinschreibung anzuwenden.
- Rechtschreibfehler sind zu vermeiden, da sie störend wirken. Höher gestellte Personen dürfen sich grundsätzlich mehr Rechtschreibfehler leisten.
- Geschwindigkeit gilt nicht als Entschuldigung für Satzfragmente und unklare Abkürzungen.
- Bei Abwesenheit sollten Sie unbedingt die automatische Antwortfunktion nutzen.
- E-Mails sollten leserfreundlich daherkommen. Konzentrieren Sie sich daher auf das Wesentliche und gliedern Sie den Text in mehrere Abschnitte.
- E-Mails sollten nur mit der Einwilligung des Absenders weitergeleitet werden.
- Vergessen Sie am Ende eines E-Mails niemals den Gruss und die Unterschrift. (ldb)

#### 300 Fragen zum guten Benehmen

Stilsicher in allen Situationen. Praktischer Rat der Knigge-Expertin. Elisabeth Bonneau. Gräfe und Unzer, 2005. Fr. 23.50