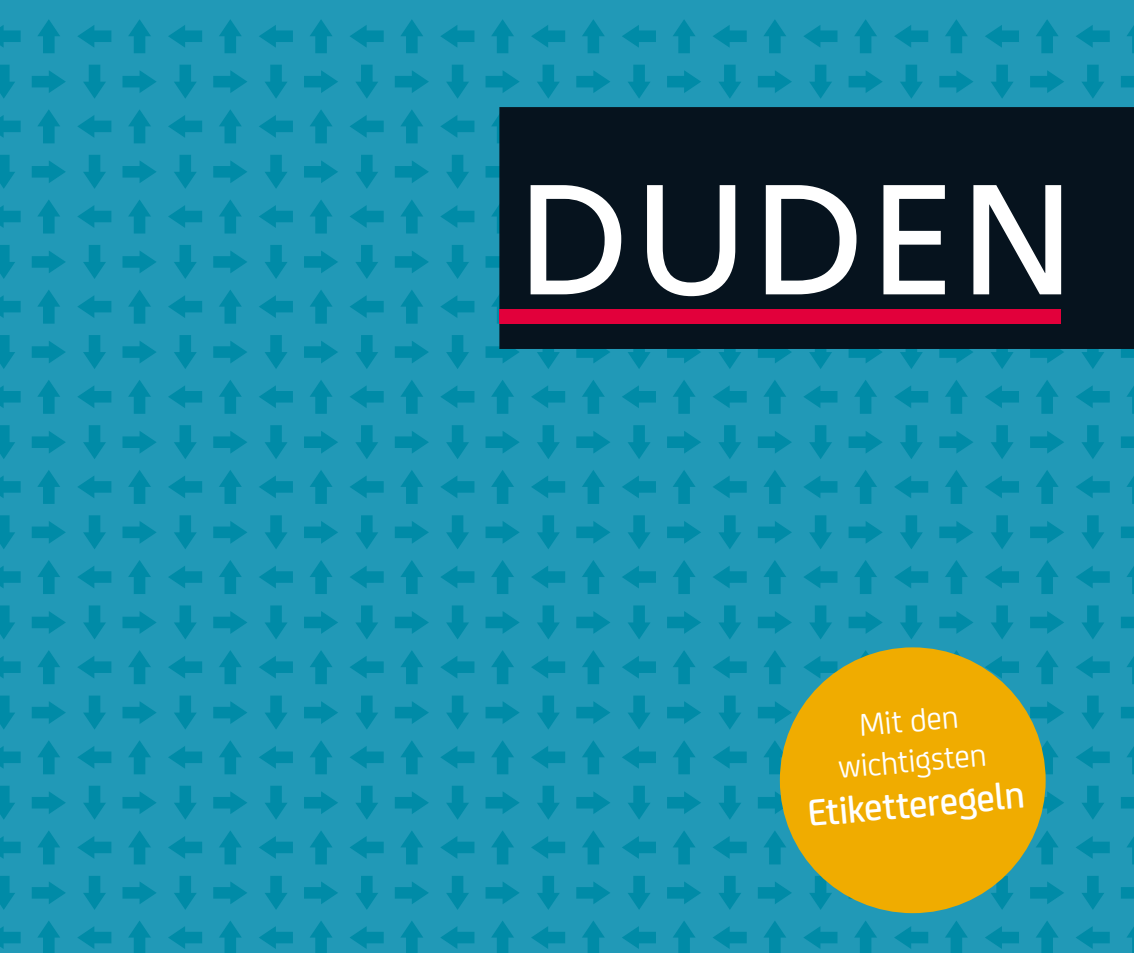




DUDEN

Mit den
wichtigsten
Etiketteregeln

Ratgeber

Gute Kommunikation im Büro

Sicherer Umgang mit Kollegen und Kunden –
Telefonieren und Körpersprache am Arbeitsplatz

Duden Ratgeber

Gute Kommunikation im Büro

Sicherer Umgang mit Kollegen und Kunden
Verhalten am Arbeitsplatz –
Telefonieren und Körpersprache am Arbeitsplatz

Bearbeitet von
der Dudenredaktion

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä. montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr.
Aus Deutschland: 09001 870098 (1,86 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus Österreich: 0900 844144 (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus der Schweiz: 0900 383360 (3,13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)
Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.
Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie unter www.duden.de/newsletter abonnieren.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Autorinnen und Redaktion haben die Inhalte dieses Werkes mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für dennoch wider Erwarten auftretende Fehler übernimmt der Verlag keine Haftung. Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen.

Das Wort Duden ist für den Verlag Bibliographisches Institut GmbH als Marke geschützt.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

© 2013 Duden

Bibliographisches Institut GmbH, Bouchéstraße 1, 12435 Berlin

Redaktionelle Leitung: Jürgen Hotz

Redaktion: Julia Prus

Autorinnen: Judith Engst, Barbara Kettl-Römer

Herstellung: Monika Schoch

Typografie: Horst Bachmann

Satz: Bibliographisches Institut GmbH

ISBN 978-3-411-90771-7

www.duden.de

Inhalt

■ Stilsicher auftreten	5
■ Der berufliche Alltag	6
E-Mail-Knigge	6
Duzen oder Siezen?	10
■ Der persönliche Erstkontakt	14
Geschäftspartner begrüßen	14
Vorstellen und Bekanntmachen in der richtigen Reihenfolge	16
Die korrekte Anrede	19
Visitenkarten richtig einsetzen	22
■ Das Gespräch	26
Kommunikation mit Vorgesetzten und Kollegen	26
Small Talk	31
Körpersprache	34

■ Professionell Telefonieren	37
■ Grundregeln für alle Telefonate	38
Verständlichkeit	38
Psychologie und Umgangsformen	43
■ Typischer Ablauf und Gesprächsbestandteile	48
Melden und Begrüßen	48
Abschluss und Verabschiedung	49
Durchstellen und weiterverbinden	50
Sich durchstellen lassen	58
Verkaufsgespräche (Telefonakquise)	59
Sich telefonisch beschweren	69
Eine Beschwerde entgegennehmen	71
■ Anrufbeantworter und Mobiltelefon	74
Anrufbeantworter und Voicemail	74
Telefonieren mit dem Mobiltelefon	77
■ Auf Englisch telefonieren	82
■ Etiketteregeln heute	84

Stilsicher auftreten

Umgangsformen sind
ein Karrierebaustein.

Oberflächlich betrachtet, scheinen die Umgangsformen heute viel lockerer zu sein als früher: Strenge Kleiderordnungen gibt es nur noch in wenigen Unternehmen, häufig duzt sich die Belegschaft untereinander bis hin zur Geschäftsleitung, und auch die schriftliche Kommunikation ist durch den Siegeszug der E-Mails weniger förmlich geworden. Das aber ist tatsächlich nur die Oberfläche. Unter der scheinbaren Lockerheit verborgen, gibt es nach wie vor eine Vielzahl ungeschriebener Regeln, an die sich Arbeitnehmerinnen **und** Arbeitnehmer zu halten haben, wenn sie sich vorteilhaft präsentieren und für ein berufliches Fortkommen empfehlen wollen.

Das Fatale daran ist: Wenn Sie diese Regeln nicht einhalten, wird es Ihnen normalerweise niemand sagen. Aber Sie werden die Folgen, z. B. in Form ausbleibender Beförderungen, spüren. So ist es keineswegs unwichtig, sich mit den heute geltenden Etiketteregeln zu beschäftigen und sie im beruflichen Alltag umzusetzen.

■ E-Mail-Knigge

Mit der steigenden Verbreitung und Akzeptanz von E-Mails sind auch die Ansprüche gestiegen, die Kollegen, Kunden und Lieferanten heute an Form und Inhalt stellen. Nicht wenige ärgern sich über E-Mails, die vor Fehlern strotzen und eine gewisse Nachlässigkeit oder Gleichgültigkeit gegenüber dem Empfänger offenbaren.

Die größte Stilsünde ist sicher der unnötige Versand von E-Mails. Es ist für jeden arbeitenden Menschen sehr lästig, wenn der elektronische Briefkasten überquillt, aber von den erhaltenen Nachrichten nur ein Bruchteil überhaupt für den Empfänger relevant ist. Selbst wenn die meisten E-Mails nach dem Durchsehen und Lesen gelöscht werden können, kostet dies unnötig Zeit, die dann nicht mehr für die eigentliche Arbeit zur Verfügung steht.

Wichtigste Etikette-
regel: keine unnötigen
E-Mails versenden!