



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Akademie „Business-Knigge“

Outfit + Auftreten

Begrüßung

Small Talk

Briefe + E-Mails

Telefon

Geschäftessen

Räume





COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Motivation

- ❑ kein erhobener Zeigefinger
- ❑ Appell an Eigennutz:
Wie man auftritt, so wird man bezahlt
- ❑ Szenen aus dem TEMA-Alltag



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Motivation

- ❑ „Anzug-Agenturen“ an der Kö haben 3fach höhere Honorarsätze – sie können nicht mehr, aber scheinen mehr
- ❑ Eigen-Marketing der TEMA ist tendenziell immer noch schwach – und dazu gehört auch unser Auftreten
- ❑ Ordnung/Struktur in unseren Räumen ist nicht kongruent mit unserem Anspruch
- ❑ Ein Teil der Mitarbeiter setzt sich rücksichtslos über Appelle (Küche, Toilette, ...) hinweg
- ❑ Business-Auftritt ist Aufwand, wird auch honoriert!

Änderung tut not, notfalls rigoros!



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Outfit + Auftreten

- ❏ Keine zweite Chance!
- ❏ Kompetenz zu 55% visuell, zu 38% nach der Stimme bewertet, 7% für den Inhalt
- ❏ Overdresses besser als underdressed!
- ❏ Angelsächsisch-deutsch-französischer Code:
 - Anzug (grau, blau, nicht braun), höchstens Sakko
 - Krawatte, Hemd, dunkle Schuhe
 - Damen: Make-up, nicht zu modisch

80% underdressed by TEMA



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Outfit + Auftreten

- ❏ Hände sind sehr wichtig – wir haben schon einmal einen Auftrag nicht bekommen, weil ein Mitarbeiter keine sauberen Fingernägel hatte
- ❏ Gegen schwitzige Hände kann man etwas tun – sie erzeugen Folgeschäden auf den Türen
- ❏ Zeitschriften blättern kann dunkle Finger generieren



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Begrüßung

- wer sieht, grüßt – möglichst mit Namen
- TEMAner grüßen immer den Kunden zuerst
- Vorstellen: Immer **dem** Kunden zuerst!
- Möchten Sie ablegen? Aus dem Mantel helfen!
(Nicht im Mantel in ein Büro führen)
- Aktiv Getränke anbieten – nicht eine tückische
Kaffeekanne vor die Nase knallen – sondern einschenken
- Visitenkarten – ungeknickt zur Hand



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Begrüßung: Besondere Szenarien

- ❏ Kundin kommt mit ihrem Herrn Chef
- ❏ Sie kennen die Kundin und empfangen die beiden zusammen mit Ihrer Chefin, alle anderen kennen einander noch nicht
- ❏ wie stellen Sie vor?



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Begrüßung: Besondere Szenarien

- ┆ ein Besucher kommt für einen anderen TEMA-Mitarbeiter
- ┆ Sie empfangen ihn, weil Sie gerade am Empfang (zuständig) sind
- ┆ Sie wissen nicht, ob der Kollege am Platz ist, ob der Besuch erwartet wird, kennen den Besucher nicht
- ┆ Wie gehen Sie vor?

- ┆ Anrede Rektor? Dekan?
- ┆ Schriftliche Anrede Prof.?



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Small Talk

- ist oberflächlich
- aber wichtig! (Positive Atmosphäre, Abtasten)
- Muss man üben/lernen
- Themen:
 - + Kunst, Sport, Urlaub, Hobbies, Filme, Herkunftsort, Kinder
 - Politik, Religion, Krankheit
- Ideal:
Überleiten zu ein paar aktuellen Trends aus Marketing/Grafik/Event

Nicht in Pausen weglaufen, sondern Kommunikation!



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Small Talk ideal

- 📌 starten mit oberflächlichen Dingen
- 📌 zum Kundenthema kommen oder zu allgemeinen Marketingtrends
- 📌 zeigen, was man drauf hat!
 - schönes Wetter – Konjunktur, Werbebranche im Aufwind
 - letzter Kinofilm – Animation im Film – TEMA-Filme
 - Exzellenz-Unis – Aachen ist in nächster Runde dabei
 - China-Politik in Afrika – TEMA in China, in der Politik
 - ...



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Besprechungen beim Kunden

- 📁 Auf dem Weg in den Konferenzraum: Gebäude des Kunden, Empfangspersonal loben
- 📁 möglichst wenig umständliche Mäntel, Taschen
- 📁 Sitzordnung: Möglichst nicht konfrontativ
- 📁 Der Hausherr startet das offizielle Gespräch
- 📁 Wenn man das Wort hat
 - Danken für die Zeit, die Kunde uns widmet
 - Kollegen und sich selbst vorstellen
 - Mindestens ein Satz über das andere Unternehmen
 - dann Präsentation/ Besprechung



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Besprechungen beenden

- 📌 Nächste Aktionen kurz zusammenfassen
- 📌 Kunden loben (Das war ein sehr interessantes Gespräch, ich habe einiges gelernt, ...)
- 📌 Händedruck
- 📌 im anderen Gebäude keine kritischen Kommentare zum Gespräch!



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Besprechungen bei uns

- ▣ Vorbereiten Konferenzraum: Tafel, Tische sauber, ...
- ▣ Kunden auf 3. Etage empfangen, Garderobe abnehmen
- ▣ Vorgehen zum Besprechungsraum
- ▣ Kunden Plätze links anbieten, Getränke anbieten
- ▣ Begrüßen, danken fürs Herkommen, weiter wie oben



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Briefe + E-Mails

- ❏ Keine Floskeln, sondern kreativ, gut formulieren
- ❏ Gliederung in kurze Absätze:
Einleitung (worum geht's?),
Hauptteil (Neuigkeit, Infos, was müssen Sie tun?)
Abspann (kreativ variieren: Viele Grüße aus dem sonnigen Aachen, Grüße nach Berlin, nicht „MfG“)
- ❏ Immer Betreff-Zeile ausfüllen
- ❏ CD beachten
- ❏ Trends beobachten: dichte Info, kleine Schriften, viel auf einem Blatt (Webkultur) -> Trend zu kleineren Schriften, Detail-Reichtum



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Telefon

- ☒ Spätestens beim 3. Mal aufnehmen
- ☒ Verantwortlich ist, wer aufnimmt – zur Not Rückruf versprechen
- ☒ Zuhören, verstehen, sympathisch finden
- ☒ „Lächeln kann man hören“
- ☒ Man kann lernen, wie man die Telefonanlage bedient (verbinden können, Dreierkonferenz zustande bringen)

Oft zum Verzweifeln, wenn ich von außerhalb bei TEMA anrufe!



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Telefon

Sie nehmen Gespräch an für einen Kollegen, der gerade zum Kopierer gegangen ist: Was sagen Sie?

Herr/Frau X ist gerade nicht am Platz. Kann er Sie gleich zurückrufen?

(der hat einen Papierstau am Kopierer)

Sie nehmen mittags ein Gespräch an für einen Kollegen, der mit anderen zum Essen ist: Was sagen Sie?

Herr/Frau X ist zu Tisch. Wann kann er zurückrufen?

(die holt sich gerade einen Döner)



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Geschäftessen mit Kunden

- ┆ Wer betritt das Restaurant als Erster?
- ┆ Wer setzt sich zuerst?
- ┆ Wie erfährt der Kunde, ob 1-, 2-, 3-gängig gegessen wird?
- ┆ Wer bestellt zuerst?
- ┆ Wer probiert den Wein?
- ┆ Wo liegt die Serviette während des Essens?
- ┆ Darf man rauchen zwischen den Gängen?
- ┆ Smalltalk, aber auch Business!



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Geschäftessen

- ❏ Wo faßt man ein Weinglas an?
- ❏ Wie probiert man Wein?
- ❏ Welches Besteck nimmt man zuerst?
- ❏ Was macht man mit Butter und Brot?
- ❏ Was macht man mit der Serviette am Mund?
- ❏ Wann führt man die Serviette an den Mund?
- ❏ Was macht man mit der Stoffserviette nach dem Essen?
- ❏ Wie zeigt man, dass man nichts mehr von seinem Teller nehmen möchte? Dass man nur eine kleine Esspause einlegt?



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Geschäftessen

- ┆ Suppentassen kippen, austrinken?
- ┆ Suppenteller kippen?
- ┆ Hähnchenschenkel in die Hand nehmen?
- ┆ Spaghetti schneiden?
- ┆ Spargel schneiden?
- ┆ Austern?
- ┆ Garnelen?



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Unsere Räume

- ❑ Keine Stapel von Werbeblättern am Empfang
- ❑ Türen sauber halten
- ❑ Firma ist kein Kleiderschrank!
- ❑ Monatlich Schreibtisch aufräumen, wischen
- ❑ Letzter Versuch mit „eigenen Tassen“, sonst Videoüberwachung oder kostenpflichtiger Kaffeeautomat
- ❑ Toiletten kundenfein hinterlassen
- ❑ keine stark riechenden Gerichte mittags in die Firma bringen



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

?

- 1 Älterer Kunde verabschiedet sich. Darf Mitarbeiterin ihm in den Mantel helfen?
- 1 Sie schleppen schweren Karton durchs Haus, treffen an der Tür Ihre Chefin. Wer hält wem die Tür auf?
- 1 Junge Mitarbeiterin + Chef gehen zum Besprechungsraum. Wer hält die Tür auf?



COMMUNICATIONS TO SUCCESS

Zusammenfassung

- ❏ Wir sind im Business – nicht beim Opernball
- ❏ der Kunde soll sich in professioneller Umgebung umworben und geschätzt fühlen
- ❏ intuitiv schließt jeder von guten Umgangsformen auf Wissen und Know-how – gerade im Marketing