

## Kolumne

### Business-Knigge in Zeiten des Social Distancing



\*Barbara Röttmann

Eigentlich wäre hier zur Lancierung meiner neuen Kolumne ein Beitrag zu Benimmregeln an Business-Events erschienen. Doch

die Ereignisse rund ums Coronavirus zwingen uns, im Networking andere Wege zu gehen. Trotz Ausnahmezustand gilt: Die Etikette wollen wir nicht ganz vergessen.

Die Frage scheint berechtigt: Werden die Umgangsformen jetzt über den Haufen geworfen, sind sie an Telefon- und Videokonferenzen von Belang?

Was würde Knigge zum Social Distancing sagen? Knigge, ein deutscher Schriftsteller und Aufklärer, hat über den Umgang mit Menschen philosophiert. Es ging u.a. um Taktgefühl und Höflichkeit. Was davon kann jetzt für den neuen Business-Alltag eingesetzt werden? Hier ein paar Tipps von gestern, für heute und morgen.

#### Business-Knigge unterwegs

Was tun, wenn einem ein Geschäftskontakt über den Weg läuft? Kein Problem, denn laut Knigge sind Höflichkeit und Zuvorkommenheit das A und O. Neu wird diese Grundhaltung einfach ohne Händeschütteln und mit der nötigen Distanz angewendet. Das «Social-Distancing-Ritual» kann zudem kurz mit den Worten «in Anbetracht der aktuellen Situation...» und einem Lächeln charmant untermauert werden.

#### Telefon- und Video-Konferenz

- Mit kurzem Small Talk starten ist auch hier erlaubt, denn Spontangespräche brechen oft das Eis und für

Verhandlungen werden neue Perspektiven eröffnet.

- Klingelnde Mobiltelefone sind ein No-Go. Das Handy sollte vor der Konferenz auf stumm geschaltet sein. Auch Musik oder andere Hintergrundgeräusche lenken ab.
- Wie die Information an der Videokonferenz verstanden wird, hängt auch von der Mimik, Gestik und dem Stimmklang ab. Gerade in nicht streng sachlicher Thematik verhalten wir uns lockerer und sind mehr wir selbst. So erhalten wir die Chance, auf persönlicher Ebene zu punkten.

#### Netzwerken in Online-Communities

Jetzt ist Community Management im Social-Media-Bereich angesagt. Durch den Online-Austausch mit Gleichgesinnten können Inspiration, neue Partnerschaften, Kooperationen oder gar neue Aufträge gefunden werden. Auch in den sozialen Netzwerken gelten die wichtigsten Networking-Regeln: Ziel festlegen, relevante Kontakte pflegen, Mehrwert und echte Information austauschen sowie Geben und Nehmen im Gleichklang halten. Und es gilt: sich auch online an den Umgangston halten.

Schlussendlich zieht sich die von Knigge empfohlene Höflichkeit und Zuvorkommenheit durch jegliche Form von Business-Kontakten hindurch. Gepaart mit einer gesunden und nicht übertriebenen positiven Grundeinstellung können wir auch andere motivieren. Wird die Corona-Krise unsere Business-Knigge-Regeln nachhaltig verändern? Die Zeit wird es weisen.

\*Autorin: Barbara Röttmann, (on- und offline) Kommunikations- und Managementberaterin, Kolumnistin «Zürcher Wirtschafts»