

Der erste Eindruck zählt

Beispiel:



Ein Bekannter von uns, Inhaber eines Handwerksbetriebes, betrat im Blaumann bekleidet ein exklusives Autohaus. Er wurde von der Informationsmitarbeiterin kritisch gemustert und der Kollege vom Verkauf war auch nicht viel freundlicher. Schade nur, dass nicht auf seiner Stirn stand, wie vermögend und kaufbereit der Kunde war. Er suchte sich nach der schlechten Betreuung ein anderes Geschäft aus, um seinen Traumwagen zu kaufen. Der erste Eindruck ist eben zum Großteil visuell geprägt.

Eine Studie in den USA hat unter dem Decknamen „Speed-Dating“ vor einigen Jahren herausgefunden, dass der erste Eindruck bei Menschen, die sich zum ersten Mal begegnen, im Durchschnitt schon nach drei Sekunden erfolgt. Fremde Männer und Frauen wurden an einem Tisch mit einem Signalgeber für drei Minuten gegenübergestellt. Sie sollten sich nach dem Gespräch entscheiden, ob Sie mit der Person ein zweites Mal sprechen wollten, um sie näher kennen zu lernen. Im Durchschnitt wurde der Signalknopf bereits nach drei Sekunden gedrückt.

Diese Vorgänge werden durch das limbische System gesteuert, unser sogenanntes Reptilienhirn. Schon die Urmenschen mussten schnell einschätzen, ob derjenige, der ihnen entgegenkam, Freund oder Feind war. Damals wie heute gilt die Regel: Je ähnlicher uns jemand ist, desto weniger Unsicherheiten empfinden wir dieser Person gegenüber. Wir sind also nichts anderes als Neandertaler in Nadelstreifen-Anzügen. Wir ziehen uns bewusst ähnliche Kleidung an. Denn je mehr äußere Merkmale übereinstimmen, desto größer die Sym-

pathie des Gegenübers. Passen wir uns also unserem Gegenüber an, erhöht sich die Chance, dass wir schneller als Freund erkannt werden. Ob dieser erste Eindruck dann tatsächlich stimmt, erweist sich natürlich erst im nächsten Schritt.

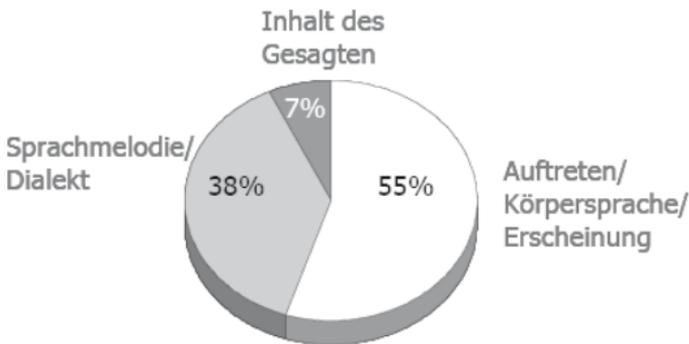
Die Signale des ersten Eindrucks unterscheiden sich in zwei Kategorien: die bewussten und die unbewussten Signale. Und da fängt gleich die erste Schwierigkeit an. Die bewussten Signale kann nämlich nur der verändern, der seine eigenen Defizite kennt. Leider erhalten wir bei den Themen Umgangsformen und erster Eindruck nur selten ein ehrliches Feedback. Vielleicht geben uns Partner, Geschwister oder Eltern ab und zu einen Hinweis, aber im normalen Berufsleben kommt dies selten vor.

Die bewussten Signale

Zu den sogenannten bewussten veränderbaren Signalen zählt, wie schon erwähnt, Ihre Erscheinung. Hierzu gehören Kleidung, Frisur, Farben und Accessoires. Des Weiteren ist Ihr ganzes Wesen ein Signal, das Sie natürlich auch beeinflussen können. Damit sind vor allem Ihre Mimik, Ihre Gesichtszüge aber auch Ihre Körperhaltung gemeint. Sind Sie ein fröhlicher Mensch oder eher zurückhaltend? Sollten Sie vielleicht mehr aus sich herausgehen oder sich lieber mal zurückhalten? All dies können Sie bewusst trainieren. Ein weiteres veränderbares Element des ersten Eindrucks ist die Sprache. Ihrem Gegenüber fällt die Art und Weise auf, wie Sie ihn grüßen und Ihren Namen nennen. Vorhandene Akzente oder Dialekte klingen an und man nimmt wahr, ob Sie eine laute oder leise,

schnelle oder langsame Aussprache haben. Sprache und Stimme sind veränderbar und trainierbar, beispielsweise durch Rhetorikkurse oder Stimmbildungstrainings.

Dr. Albert Mehrabian, Professor an der UCLA (University of California, in Los Angeles), hat in einer Studie folgende Verteilung der Bestandteile des ersten Eindrucks zusammengefasst:



Die äußere Erscheinung spielt bei den bewussten Signalen eine extrem wichtige Rolle, sie ist nicht zu unterschätzen. Die Wortwahl und Melodie ist das nächste, was beim ersten Eindruck ins Gewicht fällt. Und am wenigsten beachten wir das, was jemand in den ersten Sekunden sagt.

Die unbewussten Signale

Neben Kleidung, Körpersprache und Stimme spielt auch der Duft eine unbewusste Rolle für den ersten Eindruck. „Den kann ich nicht riechen“ – an dieser Redewendung ist viel Wahres. Hat unser Gesprächspartner zu viel und zu starkes Parfüm aufgetragen oder verströmt er einen unangenehmen

Körpergeruch, so sind das negative Einrückte, die sich bei uns festsetzen. Die chemische Reaktion auf Parfums ist bei jedem Menschen unterschiedlich – egal, ob er größere oder geringere Mengen Duftwasser verwendet. Und am Ende des Tages kommt der körpereigene Geruch meist wieder zum Vorschein. Deshalb gehört der Duft zu den unbewussten Kriterien des ersten Eindrucks. Ihm haben wir uns im Kapitel Business Dresscode ausführlich gewidmet.

Das letzte Element, das den ersten Eindruck prägt, ist die Haut. Wenn Sie vor Aufregung feuchte oder kalte Hände bekommen, ist das nur schwer beeinflussbar. Dieser Vorgang spielt sich unbewusst ab und ist kaum zu kontrollieren. Dennoch müssen Sie sich Ihrem Gegenüber nicht so ausliefern. Feuchte Hände können Sie vor dem Handschlag am Hosenbein „trocknen“ und kalte Hände warm reiben. Oder bleiben diese Phänomene bei Ihnen aus? Umso besser! Dann können Sie Ihr Gegenüber unbefangen begrüßen.

Regel Nr. 1:

Bedenken Sie: Ihre gesamte Erscheinung prägt den ersten Eindruck, den Sie auf Ihr Gegenüber machen. Dazu zählen Kleidung, Körpersprache, Stimme, Duft und sogar die Beschaffenheit Ihrer Haut.

Angemessen begrüßen

Jeder Kontakt beginnt mit einer Begrüßung. Dies mag noch als leichteste Übung erscheinen. Doch gerade im Geschäftsleben lauern dabei einige Tücken. Hat man sich begrüßt und vorgestellt, stellt sich die Frage nach der korrekten Anrede.

Ein Beispiel: Herr Professor Schönberg hat sich eben nur mit „Angenehm, Schönberg!“ vorgestellt, aber Sie sind sicher, dass er einen Adelstitel hat. Was passiert jetzt mit seinen akademischen Graden? Und wen stelle ich wem vor, wenn mein Vorgesetzter dazu kommt? Die Kenntnis einfacher Regeln gibt Ihnen die nötige Gelassenheit. Die Begrüßung besteht aus zwei Phasen: dem gesprochenen Gruß und dem gefühlten ersten Eindruck, dem Handschlag. Für beide Phasen gelten unterschiedliche Regeln, die wir Ihnen auf den folgenden Seiten vorstellen.

Wer grüßt zuerst?

Beispiel:



Auf der Straße kommt Ihnen eine fremde Person entgegen. Kurz bevor Sie aneinander vorbeilaufen, schauen Sie sich an. Sie erkennen das Zucken in seinen Mundwinkeln und sind selber unschlüssig, ob Sie jetzt grüßen sollen oder nicht. Peinlich berührt schauen beide wieder auf den Gehsteig und gehen schweigend aneinander vorbei.

Soll ich unbekannte Menschen auf der Straße grüßen? In Großstädten kommen Sie eher selten in diese Verlegenheit. In kleineren Gemeinden oder beim Spaziergang in Gegenden, wo sich nur wenige Menschen aufhalten, ist dies durchaus angebracht und üblich. Der Gruß ist eine Respektserweisung dem anderen gegenüber.

Im Geschäftsleben gibt es klare Kategorien. Der Rangniedere grüßt den Ranghöheren zuerst. Besteht keine Hierarchie, sollte derjenige grüßen, der die andere Person zuerst gesehen hat. Ein „Mahlzeit“ gehört übrigens nicht in diese Kategorie

des Grüßens und sollte möglichst gar nicht erst über Ihre Lippen kommen. Betreten Sie einen Raum, grüßen Sie zuerst die dort Anwesenden. Hierbei ist nicht nur der Besprechungsraum oder das Büro gemeint. Auch wenn Sie privat unterwegs sind, grüßen Sie beim Eintreten die Anwesenden im Fahrstuhl, beim Bäcker, in der Sauna oder im Wartezimmer der Arztpraxis. Antworten Sie auf einen Gruß möglichst mit den gleichen Worten und spielen Sie nicht den Besserwisser, indem Sie um 12.00 Uhr auf ein „Guten Morgen“ mit einem „Guten Tag“ kontern. So ein Verhalten gleicht einer Zurechtweisung und macht nicht gerade sympathisch.

Regel Nr. 2:

Wer einen Raum betritt, grüßt zuerst – unabhängig von Rang oder Position. Begegnen Sie Ihrem Chef auf dem Flur, grüßt grundsätzlich der Rangniedere den Ranghöheren zuerst.

Der Händedruck

Wer reicht wem die Hand?

Beispiel:

Sie sind zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen und werden in das Büro Ihres zukünftigen Vorgesetzten geführt. Freundlich wie Sie sind, strecken Sie zur Begrüßung dem dort wartenden Ihre Hand entgegen. Ist das korrekt?

Nein, der Händedruck geht stets von der ranghöheren Person aus. Seien Sie also nicht zu freundlich, indem Sie Ihrem (zukünftigen) Vorgesetzten beim Betreten seines Büros Ihre Hand reichen. Warten Sie ab, wie der Ranghöhere entscheidet. Haben Sie aber Ihre Hand schon ausgestreckt, nehmen

Sie sie nicht mehr zurück. Eine gereichte Hand sollte immer erwidert werden. Alles andere wäre unhöflich.

Beispiel:



Zwei männliche Kollegen treffen am Samstag in entspannter Shoppinglaune beim Einkaufen aufeinander. Beide sind jeweils in weiblicher, dem anderen noch unbekannter Begleitung. Der eine Kollege streckt dem anderen freudig seine Hand entgegen, doch der andere sagt: „Nee, nee, Ladies first“ und erwidert den Handschlag nicht, sondern streckt seine Hand der ihm unbekannteren Frau hin.

Dieser Mann mag es gut gemeint haben, doch sind ihm bei einer Begegnung gleich drei Fauxpas „gelungen“:

- 1 Er hat die ihm gereichte Hand ausgeschlagen.
- 2 Er hat seinen Kollegen vor anderen Personen gemäßregelt.
- 3 Er begrüßt eine Person, die er gar nicht kennt.

Stattdessen sollte er zuerst den begrüßen, den er kennt. Anschließend sollte er sich vorstellen lassen oder er kann sich selbst vorstellen.

Regel Nr. 3:

Begrüßen Sie die Person zuerst, die Sie nicht kennen, und lassen Sie sich dann vorstellen oder stellen Sie sich vor.

Wie gibt man die Hand?

Der Händedruck kann eine Menge über den Menschen aussagen, und er kann Formen annehmen, die andere als unsympathisch oder sogar dominant empfinden.

- Der Machtdemonstrator: Er erwidert den Händedruck mit zwei Händen oder tätschelt mit der zweiten Hand den Oberarm des Begrüßten (nur bei Freunden möglich).
- Der Kniefall: Er drückt die Hand seines Gegenübers so fest, dass dieser beinahe in die Knie geht.
- Der Waschlappen: Er vergisst, seinem Händedruck einen gewissen Druck mitzugeben, so dass sich dieser anfühlt wie ein feuchter Waschlappen, der einem in die Hand gelegt wurde.
- Der Gleichgültige: Er gibt jemandem die Hand, spricht aber mit einer dritten Person weiter.

Der korrekte Händedruck ist von einem angenehmen Druck und dauert ca. ein bis drei Sekunden. Hände werden gereicht und nicht geschüttelt. Schauen Sie Ihrem Gegenüber dabei in die Augen und nehmen Sie im Sommer die Sonnenbrille ab, solange es keine sich verdunkelnde Lesebrille ist. Was tun, wenn Ihr Gegenüber Ihre Hand beim Händereichen nicht mehr loslässt? Entspannen Sie einfach Ihren Druck, damit signalisieren Sie, dass Sie Ihre Hand gerne zurück hätten. Wenn Ihr Gegenüber nicht ganz emotionslos ist, wird er die schlaffe Hand in seiner spüren und sie frei geben.

Regel Nr. 4:

Achten Sie auf Ihren Händedruck: Er sollte nicht zu fest, aber auch nicht zu locker sein und maximal ein bis drei Sekunden dauern. Schauen Sie Ihrem Gegenüber immer freundlich in die Augen.

Zur Begrüßung aufstehen

Beispiel:



Sie sitzen mit Ihren Kunden und Kollegen an einem Besprechungstisch, und ein Mitarbeiter betritt den Raum, um, wie abgesprochen, eine Produktpräsentation zu halten. Als er an den Tisch herantritt, um die Gäste zu begrüßen, stehen nur die Herren auf, die anwesenden Kolleginnen und die Kundin bleiben sitzen. Macht man das so?

Sobald Ihnen eine Person entgegentritt und Sie begrüßen möchte, sollten Sie aufstehen. Dies gilt sowohl für Männer als auch für Frauen. Sie bringen damit zum Ausdruck, dass Sie Ihrem Gegenüber den nötigen Respekt entgegenbringen. Im Geschäftsleben ist es für Frauen sehr viel angenehmer, auf der gleichen Augenhöhe zu kommunizieren und nicht angestrengt den Kopf in den Nacken zu legen und nach oben schauend sprechen zu müssen. Sollten Sie am Schreibtisch sitzen, stehen Sie auf und gehen um diesen herum. Damit bauen Sie Barrieren ab, die sichtbar zwischen Ihnen stehen. Bieten Sie Ihren Gästen danach einen Platz an. Im Privatleben und gerade auf Bällen dürfen Frauen sitzen bleiben, solange keine ältere Dame auf sie zukommt. Wer nun jünger ist oder nicht, mag nicht immer ganz einfach einzuschätzen sein. Sollten Sie bei einer jüngeren Dame einmal aufstehen, ist dies kein Faux-pas, denn für jemanden aufzustehen, ist immer ein Zeichen von Respekt.

Regel Nr. 5:

Im Berufsleben stehen sowohl Männer als auch Frauen zur Begrüßung auf.