

Horgen Einblick in einen Business-Knigge-Kurs von Silvia Giger

Von «Duzismachen» und der richtigen Etikette im Beruf

Es ist halb neun Uhr morgens, und noch am heissen Kaffee nippend und den letzten Bissen vom Gipfeli kauend sitzen zwölf Damen und Herren erwartungsvoll an ihren Tischen und blicken die Referentin gespannt an. «Hopp», da fliegt ein bunter Ball durch das Zimmer und erreicht die erste Anwesende. «Ich heisse Simone Graf und bin Abteilungsleiterin in der Klinik Hirslanden», stellt sie sich vor und wenig später hüpfert der Ball weiter durch den Seminarraum, bis jeder etwas über sich erzählt hat.

Was genau wie die Namenskarten an den Tischen an einen ersten Schultag erinnern mag, ist eine interaktive Vorstellungsrunde des Business-Knigge-Kurses, der von der Horgernerin Silvia Giger, Gründerin der Giger Training GmbH, geleitet wird. Seit 1994 hat sie ein eigenes Geschäft und bietet massgeschneiderte Führungs-, Kommunikations-, Verkaufs- und Kundenorientierungstrainings für Firmen an. Heute dreht sich alles um das Verhalten im Gesundheitswesen, da die Teilnehmer allesamt in der Klinik Hirslanden in Zürich tätig sind.

«Woher weiss ich, ob ich jemandem aus dem Team das Du anbieten darf oder besser darauf warte, bis es mir angeboten wird? Darf ich bei einem Gespräch, zu dem ich eingeladen wurde, nach einem Glas Wasser fragen? Wen begrüsst man zuerst, wenn man zu einer Gruppe hinzustösst?» Fragen über Fragen sprudeln aus den Anwesenden heraus und die geplante Struktur des Knigge-Kurses gerät schon zu Beginn ein wenig durch-

einander. Silvia Giger lässt sich jedoch nicht aus der Ruhe bringen und beantwortet den ganzen Tag lang fleissig und veranschaulicht mit amüsanten Beispielen. Die Horgernerin absolvierte ursprünglich ein Studium im Facility Management und arbeitete im Gesundheitswesen und der Gastronomie, bevor sie einen Quereinstieg mit entsprechender Ausbildung in die Erwachsenenbildung wagte und schliesslich die Giger Training GmbH gründete, um ihre eigene Kreativität ausleben zu können. «Ich wollte meine eigene Chefin sein», gibt sie gerne zu, und man sieht ihr an, dass ihr die Arbeit Spass bereitet. Gemeinsam mit mittlerweile drei Mitarbeiterinnen führt sie fast täglich die verschiedensten firmeninternen Trainings und Kurse durch.

Der erste Eindruck, Regeln für professionellen Smalltalk und das passende Outfit kommen im Business-Knigge-Kurs ebenso zur Sprache wie das «Duzismachen». Hier gilt beispielsweise generell die Regel, dass der Ranghöhere dem Rangniedrigeren, die Dame dem Herrn und schliesslich der Ältere dem Jüngeren das Du anbieten sollte. Die Problematik des Siezens und Duzens scheint in der heutigen Zeit, in der sehr viele Arbeitnehmer aus Deutschland in der Schweiz tätig sind, jedoch sogar noch komplizierter geworden zu sein. «Ich habe am Anfang fast ein Jahr lang Tschüss zu den Patienten gesagt, weil ich gar nicht wusste, dass das hier als informell gilt und nur gebraucht wird, wenn man mit jemandem per Du ist», verrät eine deutsche Teilnehmerin schmunzelnd.



Mit viel Spass üben die Kursteilnehmer die korrekte Begrüssung und erhalten dabei Tipps von Silvia Giger (im Hintergrund in der Mitte). (Flurina Decasper)

Die lockere Stimmung, die im Seminarraum der Jugendherberge in Wollishofen herrscht, animiert viele dazu, sich wieder an die witzigsten und skurrilsten Erlebnisse aus ihrem Berufsalltag zu erinnern, und man lacht herzlich über Fettnäpfchen und «Faux-Pässe», die einem schon untergekommen sind.

Die Teilnehmer sind jedoch nicht nur dazu aufgefordert, Fragen zu stellen und in Erinnerungen zu schwelgen, sondern auch ihr Wissen gleich anzuwenden. In Kleingruppen wird das Vorstellen und In-Kontakt-Treten in ver-

schiedenen Situationen ausprobiert und geübt und vom Rest kritisch beobachtet. «Du solltest besseren Augenkontakt herstellen», heisst es bei einigen. «Das war gut, aber sprich ein bisschen langsamer», bei anderen. Gekannt gibt Silvia Giger Tipps und leitet die Gruppe durch den Tag. Wer abends den Seminarraum müde aber zufrieden verlässt, hat also nicht nur vom Fachwissen der Leiterin profitiert, sondern hat auch ein paar unterhaltsame und spassige Stunden hinter sich, die wohl so schnell nicht in Vergessenheit geraten werden.

Flurina Decasper

Über den Umgang mit Menschen

Adolf Freiherr Knigge wuchs im 18. Jahrhundert in Deutschland auf. Sein Buch «Über den Umgang mit Menschen», das Kapitel wie «Über den Umgang mit Geistlichen» oder «Über das Verhältnis zwischen Wirt und Gast» enthält, war an die unterdrückten Bürger der damaligen Zeit gerichtet und verfolgte das Ziel, ihnen ein sicheres Verhalten in gehobener Gesellschaft zu ermöglichen. Knigges Werk wurde jedoch nach seinem Tod von unterschiedlichen Autoren bis zur Unkenntlichkeit verändert und gilt heute irrtümlicherweise als Benimm-Ratgeber. Bezüglich dieser Ratgeber herrscht derzeit ein regelrechter Boom. (fd)

Weitere Infos unter www.giger-training.ch