



## In dieser Ausgabe

- Editorial
- Für Sie gelesen
- Fragen an die DKG
- Der stilvolle Geschäftsbrief Teil 1
- Kolumne



## Editorial

Winterzeit ist Grippezeit. Gesundheitlichen Sachzwängen geschuldet, erscheint der Winter-Newsletter 2016 mit einer winzigen Verzögerung erst im neuen Jahr. Wir bitten höflich um Ihr Verständnis und wünschen umso herzlicher ein frohes und gesundes neues Jahr 2016!

Die Weihnachtstage sind geschafft, der Jahreswechsel auch. Zeit also, sich mit neuem Elan in eine verheißungsvolle Zukunft voller Ideen, Inspirationen, Erfahrungen und Erlebnisse rund um die Themenwelt des guten Benehmens zu begeben.

Wie versprochen haben wir für Sie einige schöne Bücher gesichtet, die Sie durch das neue Jahr begleiten könnten.

Viel Freude beim Lesen!

Ihr DKG-Vorstand  
Clemens von Hoyos, Linda Kaiser & Claudia Wollburg

## Links:

[www.knigge-akademie.de](http://www.knigge-akademie.de)

[www.deutsche-knigge-gesellschaft.de](http://www.deutsche-knigge-gesellschaft.de)

[www.eetiquette.de](http://www.eetiquette.de)

## Kontakt

[mail@deutsche-knigge-gesellschaft.de](mailto:mail@deutsche-knigge-gesellschaft.de)



## **Für Sie gelesen – Neues und Neuentdecktes aus dem Bücherregal**

### **Manieren – Asfa-Wossen Asserate**

dtv, ISBN 978-3-423-13387-6

„Manieren“. Der Klassiker unter den philosophischen Betrachtungen des guten Benehmens ist immer wieder eine Mußestunde wert. Prinz Asfa-Wossen Asserate stellt in seinem 2003 erschienenen Buch, das im handlichen Taschenformat erhältlich ist, die Spielarten deutschen Benehmens aus Sicht eines weltgewandten, weitgereisten Liebhabers der deutschen Kultur mit äthiopischen Wurzeln vor. Die Eigenarten im Umgang miteinander und mit den alltäglichen Dingen des Lebens erhalten durch ihn einen nachdenklich stimmenden bis hin zu skurril-unterhaltenden Charakter. Hier geht es nicht um Regeln und Vorschriften, sondern um die Betrachtung einer Gesellschaft im Spannungsfeld von Pflichtbewusstsein, Tradition und Toleranz.

Prinz Asfa-Wossen Asserate, den ich im Oktober 2015 persönlich kennenlernen durfte, beschreibt sich selbst als großen Verehrer Adolph Freiherr Knigges.

### **Anleitung zum Unhöflichsein – Moritz Freiherr Knigge**

Schwarzkopf & Schwarzkopf, ISBN 978-3-86265-491-8

Moritz Freiherr Knigge ist es ein großes Anliegen, seine Abneigung gegen starre Regeln und unnützes Knigge-Gehabe in regelmäßigen Abständen gesellschaftlich zu thematisieren. So schlimm, wie der Titel vermuten lässt, ist das Buch aber gar nicht. Daher empfehle ich auch hier: unbedingt lesen, wenn Sie Lust dazu haben, sich mit seiner heiteren bis bitter-ironischen Darstellung der uns allen bekannten Frage „Wie mache ich es eigentlich richtig, wenn...“ kurzweilig zu beschäftigen. Das Buch gibt selbstverständlich keine Anleitung zum korrekten Benehmen und ist weit davon entfernt, ein Nachschlagewerk zu sein. Doch es zeigt in vielen kurzen Kapiteln mit Humor wie Tiefgang, dass Großzügigkeit im Geist und das Herz auf dem rechten Fleck wichtiger sind als alle Vorschriften, die sich Menschen bisher ausgedacht haben. Insbesondere solche, die so absurd sind wie auf Seite 163: Der Hundebesitzer wirft sich vor Lachen ins Körbchen ...

### **Knigge aktuell – Agnes Anna Jarosch + Dr. phil. Doris Märtin**

Weltbild, ISBN 978-3-8289-5774-9

Eigentlich ist man sicher, die wichtigsten Etiketteregeln zu kennen, aber dieser kleine Restzweifel raubt einem doch den Schlaf vor dem nächsten Termin, weil doch gerade diesmal alles wirklich perfekt laufen soll. Für Einsteiger und Fortgeschrittene, die nicht mehr auf die Schnelle einen

Auffrischkurs in gutem Benehmen besuchen können, empfehle ich das Buch „Knigge aktuell“ von Agnes Anna Jarosch. Ja genau, die Autorin des berühmten Knigge-Tickers. In Ihrem aktuellen Werk fasst sie wirklich kurz und anschaulich zusammen, was für gute Umgangsformen wichtig und verbindlich ist. Kleine comicartige Bildchen illustrieren zudem treffend, was in manch anderem Wälzer seitenlang beschrieben wird. Ein ansprechendes und höchst informatives Buch für den kniggeinteressierten Laien und eine prima Empfehlung für die Literaturlisten der TrainerInnen.

### **Stil und Etikette – Der souveräne Auftritt – Salka Schwarz**

Nicol Verlag, ISBN 978-3-86820-105 5

Bei diesem Buch handelt es sich um die Empfehlung unseres Vorsitzenden Clemens Graf von Hoyos.

Salka Schwarz beschreibt darin auf 363 Seiten, wie eine Renaissance der Höflichkeit nicht nur Wunsch bleibt, sondern Wirklichkeit werden kann. Ihre Ausführungen sind dabei elegant in empirische Situationsschilderungen verpackt und geben Auskunft über das korrekte Tun und Lassen weit über die gängigen Kurzratgeber hinaus. Wer sich in Bereiche der Umgangsformen vertiefen möchte, die über allgemeines Basiswissen hinausgehen, das in simplen Tagesseminaren vermittelt werden kann, findet in diesem Buch Antworten zum Beispiel auf die Frage „Was tun mit der Tischdame?“ Eine lesenswerte Zusammenstellung der guten Sitten früher, heute und für die Zukunft.

Hervorzuheben ist zudem das interessante Literaturverzeichnis, das Lust auf noch mehr Lektüre und eigene Recherche macht, sowie das praktische Register, das ein schnelles Nachschlagen von Einzelthemen ermöglicht.



### **Fragen an die DKG**

Auch in dieser Newsletter-Ausgabe veröffentlichen wir eine Anfrage an die DKG aus dem vergangenen Quartal. Diese Zuschrift, die via Smartphone direkt aus dem Alltag an uns übermittelt wurde, zeigte uns besonders deutlich, wie umfangreich der Bedarf an guten Umgangsformen generationenübergreifend ist.

Guten Tag,

ich habe folgendes Anliegen. Während der Mittagsspeisung an unserer Schule habe ich eine unangenehme Erfahrung machen müssen, und ich wollte mich erkundigen, ob denn der Einwand dazu so berechtigt ist. Leider konnte ich im Internet nichts Konkretes finden, sodass ich mich an Sie wende. Ich aß zu Mittag ein eingängiges Menü. Es bestand aus Reis mit einer Art von Gulasch vermischt. Das im Gulasch enthaltene Fleisch war bereits in mundgerechte Stücke

zerkleinert. Als Besteck habe ich aufgrund dieser Tatsache einen großen Löffel verwendet. Denn weder das Fleisch noch der Reis mussten zerteilt werden, und der Löffel eignete sich für die flüssige Phase des Gulaschs gut. Dann kam einer der aufsichtsführenden Lehrer an meinen Esstisch und wies mich zurecht, dass man für dieses Menü eine Gabel und ein Messer verwenden MÜSSE. Daraufhin wurde ich dazu verpflichtet, mir eine Gabel und ein Messer zu holen. Sonst könne ich das Essen nicht fortsetzen. Der Lehrer rechtfertigte seine Entscheidung mit den Knigge-Regeln.

Meine Frage: Wer war im Recht? Hätte ich das Essen fortführen können? Wie explizit schreiben es die Regeln vor?

M.K.

Lieber Herr K.,

herzlichen Dank für Ihre Anfrage, die wir selbstverständlich gerne beantworten. Zuerst einmal sind Knigge-Regeln heute Empfehlungen für den harmonischen und wertschätzenden Umgang miteinander. Sie haben keinen „gesetzgebenden“ Charakter. Knigge ist ohnehin nur ein Synonym für die Entwicklung von Regeln, die ursprünglich dem Hofzeremoniell der regierenden Adelshäuser entstammen. Freiherr Knigge selbst hat sich für die Freiheit und Toleranz zwischen den Menschen eingesetzt.

Vor diesem Hintergrund ist die von Ihnen geschilderte Situation wie folgt zu bewerten: Es ist in der Tat eine allgemein bekannte Umgangsform, dass der Löffel ausschließlich für den Verzehr von Suppen genutzt wird. Taucht er in der Besteckkombination mit einer Gabel auf (zum Beispiel bei Spaghetti), ist er als Ersatz für ein Messer einzusetzen, d. h. er hat eine stützende/unterstützende Funktion bei der Verbringung des Speiseguts auf die Gabel. Das Speisegut wird dann mit der Gabel zum Mund geführt.

Für die Aufnahme von Soßen bei einem exklusiven Fleischgericht wird ein Gourmetlöffel zusätzlich zu Messer und Gabel gereicht. Das ist bei einem einfachen Gulaschgericht jedoch nicht relevant. Zum Gulasch werden in der Regel Beilagen wie Reis, Nudeln oder Klöße gereicht, die aufgrund ihrer Konsistenz den größten Teil der Soße aufsaugen und so einen möglich verlustarmen Verzehr ermöglichen. Der Rest der Soße verbleibt auf dem Teller. Deshalb gehören zum Verzehr eines Gulaschs Gabel und Messer. Kein Löffel.

Allerdings hat sich der Lehrer in Ihrer Schilderung auch nicht kniggegemäß verhalten, da er Ihnen die Fortsetzung des Mahls mit „falschem“ Essbesteck nicht hätte untersagen dürfen. Zudem spricht man eine essende Person nicht während der Nahrungsaufnahme an und unterbricht dessen Mahlzeit. Wahrscheinlich war Ihr Essen nach der Ansage mit darauffolgendem Besteckwechsel mittlerweile kalt. Richtig wäre es gewesen, hätte der Lehrer Sie nach Beendigung der Mahlzeit in einem Vier-Augen-Gespräch zur Seite genommen, Ihnen die oben beschriebenen gängigen Umgangsformen mit dem Löffeln mitgeteilt und darauf vertraut, dass Sie sich mit dem Thema, wie in Ihrer E-Mail geschehen, auseinandersetzen, um es beim nächsten Mal besser zu machen.

Vielleicht regen Sie in Ihrer Schule einmal an, dass für alle, also für Schüler und für Lehrer, ein Knigge-Auffrischkurs durchgeführt wird.

Herzlichst Ihre DKG



## **Der stilvolle Geschäftsbrief – Teil 1**

### **Knigge-Praxistipps für Korrespondenz von Hannelore W. Grimm**

Laut Mark Twain ist „Schreiben ganz leicht, man muss nur die falschen Wörter weglassen“. Es ist egal, was Sie sagen. Wichtig ist, was der andere versteht! Darum: Nett gesagt, ist halb gewonnen.

#### **Erwartungen an einen Geschäftsbrief:**

- Ein guter Geschäftsbrief fängt mit qualitativ hochwertigem Papier an – DIN A4 und 80 Gramm.
- Der stilvolle Geschäftsbrief wird nach der DIN-Regel 5008 geschrieben.
- Schreiben Sie den Brief mit dem PC.
- Beachten Sie die korrekte Schreibweise (neue Rechtsschreibung).
- Ein zeitgemäßer Schreibstil ist selbstverständlich.
- Die Schriftart sollte zum Unternehmensimage – zum Logo – passen.
- Eine Schrift, die wir gewohnt sind, zum Beispiel Arial oder Times New Roman, lässt sich leichter lesen als ungewohnte Schriften.
- Verwenden Sie Schriftgröße 12 Punkt – eventuell 11 Punkt. Kleiner ist schlecht lesbar.
- Gliedern Sie Ihren Text. Machen Sie Absätze. Bitte nicht pro Satz einen Absatz, sondern einen Absatz pro Gedanke.
- Flattersatz hat mehr Briefcharakter und ist einfacher zu lesen als Blocksatz.
- Überprüfen Sie die Adressen.
- Ein falsch geschriebener Name ist ein großer Fauxpas.
- Achten Sie auch auf das Briefdatum. Es macht keinen guten Eindruck, wenn Sie einen Brief bekommen, auf dem ein länger zurückliegendes Datum steht.
- Bei Einladungen macht ein Brief mit Briefmarke auch heute noch etwas her.

#### **Inhalt eines Geschäftsbriefs:**

- Persönliche Anrede. Denken Sie an Titel. Wie lautet zum Beispiel die korrekte Anrede eines Grafen?
- Stellen Sie sich in der Wortwahl auf ihr Gegenüber ein.
- Der Kunde sollte das Gefühl bekommen, dass er wertgeschätzt und ernst genommen wird, deshalb kommt ein höflicher, positiver und kundenorientierter Schreibstil besser an.
- Sprechen Sie den Ansprechpartner persönlich an. Dazu verwenden Sie mindestens einmal oder auch öfter „Sie/Ihnen/Ihr“.
- Schreiben Sie verständlich und konkret und machen Sie klare Aussagen, also kurz und merkfähig (keine Schachtelsätze).
- Ihr Brief sollte keine Floskeln enthalten.

- Gehen Sie auf die Belange individuell ein.
- Wenn Sie Ihren Brief an mehrere Ansprechpartner richten oder Ihren Ansprechpartner nicht gut kennen, versuchen Sie alle Sinne anzusprechen. So werden Sie in jedem Fall besser verstanden, und Ihr Adressat hat das Gefühl, dass Sie ihn besser verstehen.
- Vermeiden Sie Fachausdrücke, die ihr Gegenüber vielleicht nicht versteht.
- Benutzen Sie einfache Wörter und schreiben Sie simple Sätze.
- Schreiben Sie positiv.

Hier noch ein paar Beispiele:

Die Wörter „müssen“ und „leider“ (oder sogar in Kombination) werden in der Korrespondenz gerne verwendet, sind aber nicht sehr professionell. Gleiches gilt fürs Telefonat, wenn Sie sagen: „Da muss ich erst einmal nachsehen.“ Ersetzen Sie diese Floskel. „Ich sehe gerne für Sie nach“ ist die bessere Formulierung.

**So sollte es nicht sein:**

„Unser Kundendienst ist leider nur wochentags erreichbar. In dringenden Fällen können Sie sich an unsere Hotline wenden.“

Fragen Sie sich doch einmal: „Tut es mir wirklich leid, wenn ich das Wort „leider“ verwende?“ Wenn es für Sie nur eine Floskel ist, vermeiden Sie das Wort.

**So ist es besser:**

Unser Kundendienst ist montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr für Sie da. Am Wochenende erreichen Sie unsere Hotline unter der Telefonnummer xy.

Es geht tatsächlich ohne das leidige „leider“. Teilen Sie dem Kunden sachlich und freundlich mit, wann die Mitarbeiter zu erreichen sind.

**So sollte es nicht sein:**

Den Vertrag können wir erst ändern, wenn Sie uns die dazu notwendigen Unterlagen eingereicht haben.

**So ist es besser:**

Sobald Sie uns die Unterlagen geschickt haben, werden wir den Vertrag sofort ändern.

Durch die „Sobald-Methode“ in Kombination mit „sofort“ wirkt der Satz kompetenter und hilfsbereiter. Denken Sie daran, Druck führt zu Gegendruck. Drohungen sind nicht wertschätzend und drängen den Geschäftspartner in die Ecke. Begründen Sie sachlich, aus welchem Grund welche Schritte erforderlich sind und bitten Sie um Verständnis. Und noch ein Tipp: Verzichten Sie auf schulmeisterhafte Belehrungen.

Im zweiten Teil „Der stilvolle Geschäftsbrief“ werde ich Ihnen weitere Beispiele nennen. Sollten Sie Fragen oder Anregungen haben beziehungsweise Briefbeispiele wünschen, schicken Sie mir bitte eine E-Mail: [info@hwg-personalberatung.de](mailto:info@hwg-personalberatung.de)

Eine gute Zeit wünscht Ihnen  
Ihre Hannelore W. Grimm



## Kolumne „Der Graf und die Kaiserin“

Lieber Clemens,

bisher war die häufigste Frage der Seminarteilnehmer immer die nach dem „Gesundheit“-Sagen, wenn jemand niest. In letzter Zeit allerdings überwiegt das Interesse, ob man(n) im Büro tatsächlich immer noch Krawatte tragen muss oder nicht.

Selbstverständlich gehört die klassische Krawatte in den Büroberufen, vor allem im Bank-, Versicherungs- und Beraterwesen, zu einem vollständigen formalen Business-Outfit dazu. In der Tat verhält es sich jedoch seit einiger Zeit so, dass insbesondere Topmanager in gehobenem Alter in der Öffentlichkeit gerne auf dieses Kleidungsstück verzichten. Begründet wird dies von findigen PR-Beratern damit, dass gerade diese Vorbildpersönlichkeiten eine neue Lässigkeit demonstrieren, die ein Brückenschlag zur jungen Generation sein soll. Sind die „älteren“ Herren auf dem technischen Level von Smartphone, Tablet und App bereits mit der Generation „Start-up“ gleichgeschaltet, wird die ungeliebte Krawatte, nicht zuletzt als Hommage an die nie selbst gelebte, aber stets heimlich bewunderte 1968er-Bewegung, der neuen Epoche der Statussymbolfreiheit gerne geopfert. Dass sich der Krawattenverweigerer damit selbst demontiert, seine Individualität im Kleidungsstil beschränkt und vor allem die ihm Schutzbefohlenen irritiert oder ihre Erwartungen enttäuscht, wird im Rausch der neu gewonnenen Jugendlichkeit gerne ignoriert.

Fragt sich, ob der krawattenlose Manager es ebenso erquicklich finden würde, wenn der Page im Grandhotel plötzlich nicht mehr als solcher zu erkennen ist oder der Arzt im gelben Jogginganzug durch die Praxis turnt. Jeder Beruf und jeder Anlass haben ihren eigenen Dresscode und die Pflege desselbigen hilft uns, Orientierung in unserer ohnehin schon bunten und verwirrenden Welt zu finden. Und solange die Messehostess in Rock und Blüschchen Kaffee servieren soll, darf sie von ihren Gästen wenigstens durch das Tragen einer vollständigen Business-Garderobe ein Quäntchen Wertschätzung erwarten.

Meine ganz persönliche Erklärung indes ist noch eine ganz andere: In Zeiten, in denen Ehefrauen mit 50 aussehen wie 25, müssen die Herren in der Midlife-Crisis selbige nicht mehr mit jüngeren Geliebten ausleben, sondern scheinen ihre Jugendlichkeit durch den Bruch mit gesellschaftlichen Konventionen auszuleben. Die Krawatte fällt, das Glas wird dem Schluck aus der Flasche geopfert. Die junge Generation staunt und beschließt (heimlich), es später besser zu machen als die Elterngeneration.

Lieber Clemens, weißt Du eigentlich, dass es in den USA bereits eine erste Jugendbewegung gibt, in der sich Teenager aus wenig privilegierten Gesellschaftsschichten über besonders

sorgfältige Kleidung mit Krawatte oder Schleife und dreiteiligem Anzug (in Anlehnung an den Business-Stil der Geschäftswelt) neu definieren und so ihrem Streben nach Erfolg, Reichtum und Kultur Ausdruck verleihen? Während die Älteren Knigge also als gestrig ablehnen, mit den Umgangsformen brechen und so den Anschluss an die Jugendkultur suchen, wird er gerade in Reihen der Jüngeren schon wieder neu er- und empfunden.

Vor diesem Hintergrund widme ich die nächste Ausgabe des Newsletters den Stilberatern und Stilberaterinnen unter unseren Lesern und gönne uns eine „Knigge-Fashion-Issue“, die zeigt, was kniggemäßig in ist und bleibt.

Liebe Grüße, Deine Kaiserin

-----

**Deutsche-Knigge-Gesellschaft e.V.**

Die Deutsche-Knigge-Gesellschaft hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Verbreitung der Ideen (Aufklärung, Humanismus, Ethik) des Adolf Freiherrn von Knigge (1752-1796) zu fördern. Dies erfolgt durch Presse- und Medieninformationen, Informationsveranstaltungen, Rundschreiben, Seminare und Aktionen. Die Deutsche-Knigge-Gesellschaft vertritt dabei einen modernen Ansatz. Übertriebene, steife Etikette wird abgelehnt. An deren Stelle tritt vollendeter Stil, sichere Kenntnis der aktuellen Umgangsformen, aber auch moralische Selbstverantwortung, sittlich einwandfreies Verhalten sowie ein situativ angemessener toleranter und lockerer Umgang miteinander.