

Auf die Haltung kommt es an

Wer erfolgreich im Beruf sein möchte und sein Unternehmen würdig vertreten will, der sollte wissen, was sich gehört. Die **Auszubildenden** der Firma Stockheim trainieren im IHK-Forum Fragen der **Etikette** in einem Lehrgang.



Marco Herzog (links) preist im **Rollenspiel** Delia Bäuning als kompetente Mitarbeiterin an.

RP-FOTO: H.-J. BAUER

VON SONJA SCHMITZ

DÜSSELDORF Wenn Hendrike Wilkens am Empfang sitzt, dann wenden sich die Gäste meist mit Fragen an sie, obwohl auch andere Mitarbeiter ansprechbar wären. Die auszubildende Fachfrau für Systemgastronomie flößt schon durch ihre offene zugewandte Körperhaltung, ihr Lächeln und den freundlichen Blick Vertrauen ein. Was ihr ganz leicht fällt, müssen sich andere durch Training erst erarbeiten.

Azubis sind Aushängeschild

Für die rund 60 Auszubildenden Fachleute für Systemgastronomie der Firma Stockheim gibt es bei Fragen des persönlichen Auftretens und der Etikette professionelle Hilfe. „Gut geschulte Azubis sind für uns ein Aushängeschild“, erklärt Michael Lehrke, bei Stockheim zuständig für das Training der Auszubildenden. Unter der Anleitung der

Persönlichkeitsberaterin Ulla Winkelmann werden bei einem Seminar im IHK-Forum Situationen aus dem Arbeitsalltag trainiert. Zum Beispiel sollen die jungen Leute vor der Videokamera ihren Stuhlnachbarn aus dem Seminar als Mitarbeiter anpreisen. Anschließend schauen sich alle gemeinsam die Szene an und jeder hat die Gelegenheit, festzustellen, was er selbst noch verbessern könnte.

Wenn Behrany Vakili ruhig vor seinem Gesprächspartner steht und mit wohlklingender Stimme über seinen Mitarbeiter sagt: „Kocht gut, schmeckt alles, kann man nichts falsch machen“, und er dazu bestätigend mit dem Kopf nickt, dann wirkt das sehr natürlich und man kauft ihm das Gesagte sofort ab. Sein Kollege Florian Schulz, der auch sehr überzeugend von seinem Schützling spricht, muss hinterher selbst feststellen, dass sein Vortrag durch seine hinter dem Rücken

verschränkten Hände etwas zu steif wirkt.

Oder sogar abweisend, wie Ulla Winkelmann findet. Gerade in Serviceunternehmen ist die Haltung und damit auch die Körperhaltung der Mitarbeiter wichtig: „Sie spiegeln das Unternehmen.“ Einige haben im Gespräch einen Fuß weit vorgestellt. „Dann wirken Sie wie auf der Flucht“, gibt Ulla Winkelmann zu Bedenken. Mit hängenden Schultern imitiert sie eine schlaffe Haltung und fragt: „Was passiert?“ „Keine Chance“, sind sich die Auszubildenden einig.

Geschick ins Gespräch einklinken

Um die Chancen beim Small Talk zu verbessern, werden anschließend Situationen durchgespielt. Zum Beispiel, wie man sich am besten zu einer Gruppe gesellt, die im Gespräch ist. „Aufmerksam zuhören und bei passender Gelegenheit eine kurze Bemerkung einstreuen“,

meint Sandra Lutterbeck. Bloß nicht die Gruppe stören, indem man sich bei jedem ausführlich vorstellt, bestätigt die Dozentin.

Schließlich geht es um Fragen, wer wen zuerst grüßt. Oder wie man als neuer Mitarbeiter seinem Chef gegenüber tritt. Auf den Chef zugehen und ihm die Hand geben, ist die gängige Meinung. Falsch, klärt Ulla Winkelmann die Auszubildenden auf. Der Vorgesetzte bestimmt, ob er überhaupt die Hand geben möchte. Ihm selbst die Hand zu geben, wäre aufdringlich. „Das ist heftig“, findet Behrany Vakili, der wie auch manche andere eine solche abwartende Haltung doch als unhöflich empfindet. „Wissen das auch alle?“, möchte er wissen. „Ja“, antwortet die Dozentin sehr bestimmt. Da schüttelt der Auszubildende noch einmal ungläubig den Kopf.

INFO www.duesseldorf.ihk.de