

## **Seminar: Umgangsformen – Business Etikette International**

### **1. Ausgangslage: Die Anforderungen an den Umgang mit anderen Menschen werden immer komplexer**

Die Anforderungen und Erwartungshaltungen im gesellschaftlichen Umfeld sind sehr komplex – im internationalen und interkulturellen Umfeld werden sie zunehmend unübersichtlich und anspruchsvoll.

Das Image einer Person und auch eines Unternehmens wird massgeblich geprägt von korrektem, doch trotzdem natürlichem Verhalten. Souveräne und vorbildliche Umgangsformen sind für den Erfolg entscheidend.

Es ist unabdingbar, die Grundregeln im Umgang mit anderen Menschen, in unterschiedlichen sozialen und geschäftlichen Schichten, in unterschiedlichem Umfeld und bei unterschiedlichen Gelegenheiten, zu kennen und situationsgerecht anwenden zu können.

Zeitgemässe Umgangsformen und ein höflicher, souveräner Stil erhöhen die Akzeptanz und zeigen ein kompetentes, sicheres Verhalten.

### **2. Teilnehmer: Menschen, die ihre Fähigkeiten im Umgang mit anderen verbessern wollen**

Je nach Anlass, Umfeld, teilnehmenden Personen und situativen Einflüssen müssen Grundformen des Anstandes, der heute geltenden Umgangsformen bekannt sein und auch intuitiv passend angewandt werden können.

Beispielsweise bei Auslandentsendungen oder bei Empfängen von Gästen aus anderen Kulturen bestehen oftmals Unsicherheiten, welche Umgangsformen sowohl im grösseren Rahmen als auch in spezifischen, allenfalls unerwarteten Situationen angemessen sind.

### **3. Zielsetzung**

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können ihr Grundwissen optimieren, um sich in jeder Situation stilvoller, taktvoll und selbstbewusst zu verhalten. Die Selbstsicherheit wächst, da man sich auch in schwierigen Situationen einerseits auf das Gelernte, andererseits auf eine erprobte Intuition verlassen kann.

#### 4. Aus dem Inhalt

Je nach Dauer und Zielsetzungen der Teilnehmer werden bestimmte Schwerpunkte gesetzt. Gemäss Wünschen der Auftraggeber kann dieses Seminar **einen halben Tag** (Intensivkurs mit einigen wichtigsten Schwerpunkten), **einen Tag** (Standardkurs mit ausführlicher Grundlage und praktischen Beispielen und Schwerpunkten) oder **zwei Tage** (ausführliche Gesamtsicht sowie individuelle Schwerpunkte einschliesslich Einzel- und Gruppenarbeiten) dauern.

Anhand praktischer Beispiele und Übungen wird das theoretische Wissen umgesetzt und die Selbstsicherheit gesteigert, damit unzählige bekannte Situationen vorbereitet werden können, aber auch in unbekanntem und unsicheren Situationen intuitiv das richtige Vorgehen gewählt werden kann.

- Grundlagen der Höflichkeit und des Respekts.
- Einladungen verfassen, angemessene Reaktion darauf.
- Geschenke, Umgang mit Visitenkarten.
- Begrüssen und Vorstellen, Reihenfolge, Grussformen, Umgang mit Titeln, Sie oder Du.
- Moderne Umgangsformen.
- Pünktlichkeit, Umgang mit Unhöflichkeit.
- Small Talk als Eisbrecher, Tabus.
- Dresscode im Unternehmen und am Abend, Kleidung und Schmuck, Frisur, Accessoires.
- Bewusste Körpersprache.
- Kritische Situationen ohne Gesichtsverlust meistern.
- Stilsichere Tischsitten und Esskultur.
- Trinkgeld, Umgang mit Reklamationen.
- Und vieles mehr.

#### 5. Referenten

- Carola von Gleichenstein  
Umgangsformen heute, Wilen (Sarnen)

Studium der Pädagogik und Kunst, lebte in Deutschland, Kanada und in der Schweiz. Als Vice President eines First-Class Hotels in Kanada leitete sie den Bereich Human Resources mit dem Schwerpunkt interkulturelle Kommunikation und Etikette. In der Schweiz gründete und leitete sie erfolgreich eine private internationale Sprachschule. Durch die Teilnahme an zahlreichen medienpolitischen und gesellschaftlichen Anlässen wie Pressebällen, Empfängen und Galaveranstaltungen in Wirtschaft, Kultur und Politik ist sie auf gesellschaftlichem Parkett zu Hause.

[www.umgangsformenheute.com](http://www.umgangsformenheute.com)

- Thomas Baumer  
CICB Center of Intercultural Competence, Kloten

Gründer und Leiter des "CICB Center of Intercultural Competence". Referent an der ETH Zürich sowie weiteren Hochschulen und Fachhochschulen. Direktor der A+O Career Group (Assessment, Outplacement, Coaching, International Assignment). Zuvor Geschäftsleitungsmitglied Swissair Training Center. Autor des "Handbuch Interkulturelle Kompetenz" (2 Bände; Orell Füssli Verlag, Zürich). Besuchte auf geschäftlichen und privaten Reisen bisher über 80 Länder.