

Der Preis ist nicht alles. Service auch nicht!

Was verbindet Personen und fördert letzten Endes das Business?

WEITERBILDUNG

Praktiker wissen es, je älter sie sind, um so sicherer: gute Kundenbeziehungen sind eine Frage der »stimmenden Chemie«. Einfacher gesagt: man muss sich mögen. Nur so sind Kunden-Lieferanten-Beziehungen auf eine gewisse Dauer angelegt und in kritischen Situationen auch einmal belastbar. Voraussetzung dafür ist gegenseitiger Respekt, Achtung und Wertschätzung. Das wiederum ist unmittelbar mit dem verbunden, was man mit der zuweilen ein wenig verstaubt klingenden Vokabel Höflichkeit (aber gibt es eine bessere?) ausdrücken kann. Mit Stil, Form und Etikette. Das, was eben nicht nur geheuchelte Aufmerksamkeit und schon gar nicht lässige Kumpanei ist.



Die Balance zwischen der notwendigen Distanz – auch schon zum Selbstschutz – und einer offenen Vertrautheit bezieht das Verhalten bei Begegnungen ein. Nicht nur bei Meetings und in Arbeitsgruppen. Sondern vor allem auch im »gesellschaftlichen Bereich« zum Beispiel bei Empfängen, formalen Einladungen und Essen – oder auch bei Begegnungen auf Kongressen und Firmenanlässen.

Die »Kunst des Smalltalks« ist ebenso erlern- und trainierbar wie man die Regeln zum Umgang und Etikette bei Tisch beherrschen sollte, um souverän auftreten zu können.

Peinlichkeiten, eben jene Fehler, die jemanden als offensichtlich ungeübt und ungeschickt verraten, wirken oft psychologisch schwerwiegend negativ. Ein Fauxpas kann vieles zu nichte machen. Und eine Unhöflichkeit ist wie ein Pfeil: einmal unterwegs, gibt es kein zurück.

Stil, Form und natürlicher Charme. Das sind Faktoren, die auch im modernen, heutigen Business genau so zählen wie ehemals. Die vielleicht sogar ein nicht zu unterschätzender Vorteil sind in einer Gesellschaft, die es nicht selten verlernt hat, dass Respekt und Form nichts von gestern, sondern eine Geste ist, die Sympathie weckt und in guter Erinnerung bleibt. Business, das ist eben nicht nur »knallhart der Preis« oder »Service wie verrückt«. Business, das ist vor allem Wertschätzung durch Stil und Souveränität in jeder Situation.

Auf amüsante, zugleich höchst pragmatische Art und Weise mehr und manches Insiderische erfahren (der Theorie folgt die Praxis sofort zu Tische) kann man bei einem Seminarhalbtage mit der in der Schweiz hoch anerkannten und beliebten Stil-Trainerin Lucia Bleuler. Sie führt diese Seminare seit Jahren unter anderem für Banken, große Konzer-

WICHTIGE TERMINE

Nächste Lehrgänge

Druckkauffrau/-mann mit eidg. Fachausweis

Lehrgang DK74; Beginn: Herbst 2007 in Zürich

Informationsabende

Dienstag, 20. Februar 2007, 19.00 Uhr in Zürich

Mittwoch, 7. März 2007, 19.00 Uhr in Olten

Medienarchitekt

Informationsabende

Montag, 19. März 2007, 18.30 Uhr in Zürich

College-Seminare

720 Stil, Form und Charme im Business

Dienstag, 6. März 2007, 9.30 bis 16.30 Uhr

Montag, 23. April 2007, 14.00 bis 21.00 Uhr

Kursdauer: je 1 Tag

Details, Anmeldung

+41 44 380 53 00

➤ www.gib.ch

ne, Handels- und Industrieunternehmen durch. Also für die Kunden der Druckindustrie. Ein doppelter Anlass also, sich diese Gelegenheit nicht entgehen zu lassen (denn »gib« Zürich bietet den Anlass in dieser Form exklusiv und erstmalig an).

➤ www.gib.ch