

## Keepsmling: Wie man Umgangsformen pflegt und gut ankommt

*„Ein Tipp unter Freunden:  
Schenkt Aufmerksamkeit.  
Die kostet wenig und bringt viel.“  
(Italienisches Sprichwort)*

### Eine haarige Angelegenheit – Aus dem Leben einer Azubi

Oh, schon halb elf! Ein Blick auf die Armbanduhr zeigt Sandy, dass sie heute spät dran ist. Ihr Arbeitstag bei Adriennes HairArt beginnt zwar erst um 11 Uhr – und dauert dafür auch bis 20 Uhr – aber sie muss noch rasch etwas besorgen. Sie flitzt in den Drogeriemarkt, denn sie braucht noch dringend eine Tube Handcreme. Im Eingangsbereich schlängelt sich Sandy entschlossen an einer Mutter mit Kinderwagen vorbei, die vergeblich versucht, die Tür des Geschäftes zu öffnen und dadurch den Eingang unfreiwillig blockiert. Nachdem Sandy ihren Einkauf erledigt hat, ist sie richtig genervt. *Mann, das dauert wieder heute!* Schnell macht sie noch einen Abstecher zum Kiosk an der Ecke: „Eine TV-komplett“, verlangt sie vom Verkäufer, lässt eine Euromünze in die Geldschale fallen, schnappt sich die Zeitschrift und spurtet in Richtung Frisiersalon. Dort angekommen, stürmt sie erst mal in die Garderobe, vorbei an den Kolleginnen und Kollegen.

Sandy hat vor drei Monaten bei HairArt mit ihrer Ausbildung zur Friseurin begonnen und ist total happy: ihr Traumberuf! *Allerdings sind manche Kundinnen und Kunden gewöhnungsbedürftig*, findet sie. Einige benehmen sich für ihren Geschmack ganz schön zickig mit ihren Sonderwünschen und tragen die Nase ziemlich hoch. *Und wie geschwollen die manchmal daherreden! Dass die Kolleginnen und Kollegen da immer so ruhig und freundlich bleiben können!*

Trotzdem hat Sandy Spaß an ihrer Arbeit. Bei der wöchentlichen Schulung im Salon macht sie gute Fortschritte. Sie schneidet Haare millimetergenau. Ihre Chefin lobt sie oft wegen ihrer raschen Auffassungsgabe und ihres Gespürs für neue Trends. So wird es bestimmt nicht mehr lange dauern, bis sie ihr Können auch bei der Kundschaft des Salons unter Beweis stellen darf. Darauf freut sie sich schon.

„Ja, grüß’ Sie, Frau Habsburger“, ruft die Friseurmeisterin Adrienne Albrecht der Kundin zu, die nun den Salon betritt „Wie schön, Sie zu sehen. Einen Moment noch, ich bin gleich bei Ihnen!“ Frau Albrecht geleitet die Kundin an ihren Platz: „Darf ich Ihnen denn in der Zwischenzeit etwas zu trinken anbieten? Wie wäre es mit einem frisch gepressten Orangensaft?“ Frau Habsburger nimmt dieses Angebot erfreut an und Frau Albrecht verschwindet im Küchenkabuff, um das gewünschte Getränk zu holen.

*Mein Gott, unsere Chefin dreht ja heute wieder voll auf*, denkt sich Sandy und räumt lustlos die frischen Handtücher ins Regal. „Und bitte schön ordentlich, wir sind hier schließlich nicht bei irgendeinem Frisiersalon“, hatte ihr Frau Albrecht eingeschärft – und das stimmte natürlich. Adriennes HairArt ist schon etwas Besonderes. In bester City-Lage, mit einer Einrichtung aus poliertem Holz und Edelstahl, mit riesigen Kristallspiegeln und trendigen Designer-Lampen ausgestattet. Logo, dass da auch die Preise edel sind.

Jetzt ist Sandy mit dem Einräumen der Handtücher fertig. Nun ist erst mal Mittagspause. *Zu blöd, jetzt hab ich doch mein Müsli zu Hause stehen lassen*, fällt Sandy schlagartig ein. Und dabei muss sie jetzt dringend etwas essen, sonst ist sie zu nichts zu gebrauchen. Zum Einkaufen ist die Pausenzeit allerdings zu knapp. Was tun? Sandy verschwindet erst einmal in der Teeküche, um sich ihre Wasserflasche aus dem Kühlschrank zu holen. Hier dürfen alle Angestellten des Salons ihr Essen verstauen. *Ja, was haben wir denn da?* denkt Sandy, als sie einen Becher Erdbeerjoghurt im Kühlschrank entdeckt. *Glück muss man haben!* Es klebt kein Namenszettel dran. *Selbst Schuld*, denkt Sandy und schnappt sich den Becher. *Wer hungrig ist, kann schließlich nicht vernünftig arbeiten.* Jetzt noch eine starke Tasse Kaffee zum Abschluss und es kann

wieder losgehen. Nach dem Essen stellt Sandy ihre schmutzige Kaffeetasse und den Joghurtlöffel noch rasch in die Spüle. *Das kann ich ja später auch noch abspülen*, überlegt sie und verlässt die Teeküche.

Als Sandy den Salon wieder betritt, naht schon die nächste Kundin: Frau Dr. Schmitt-Bergdorf, eine Augenärztin, die ihre gutgehende Praxis gleich nebenan führt. Zielstrebig steuert sie auf Sandy zu, die sich auf dem Weg zum Kassentresen befindet. „Guten Morgen zusammen. Ich habe um halb zwei einen Termin bei Adrienne. Ansätze nachfärben, Strähnchen auffrischen und schneiden. Das übliche Programm.“ „Hallöchen!“, begrüßt Sandy die Kundin betont freundlich, denn sie weiß, dass Frau Dr. Schmitt-Bergdorf manchmal etwas schwierig im Umgang ist. „Wie geht’s denn so?“ Bevor Frau Dr. Schmitt-Bergdorf darauf antworten kann, wird Sandy von einem heftigen Niesanfall geschüttelt. *Der Heuschnupfen ist aber auch supernervig dieses Jahr*, denkt sie und putzt sich zuerst einmal ausgiebig die Nase. Sie schnäuzt sich geräuschvoll in ein Papiertaschentuch. Dies stopft sie sich eilig in den linken Ärmel. Da klingelt das Telefon und Sandy nimmt ab. Sie meldet sich „Guten Morgen, Sandy hier, was gibt’s?“ Eine Kundin ihres Kollegen David hat eine Terminanfrage. Die kann Sandy nicht allein beantworten und schaut sich hilfeschend um. „Bin gleich wieder da“, informiert sie Frau Dr. Schmitt-Bergdorf und drückt ihr noch schnell einen Frisierumhang in die Hand, bevor sie im hinteren Teil des Salons verschwindet, um ihren Kollegen David zu suchen.

Als Sandy wieder zurückkommt, hat inzwischen eine Kollegin die Kundin zu ihrem Platz geführt. Um die Unterbrechung wieder gut zu machen, beugt Sandy sich vertraulich zu Frau Dr. Schmitt-Bergdorf hinunter: „Sie waren schon länger nicht mehr bei uns, stimmt’s? Ihre Haare sind ja ganz stumpf geworden.“ Hoffentlich stört es Frau Dr. Schmitt-Bergdorf nicht, dass Sie gestern Zaziki mit Knoblauch gegessen hat ... Von der Kundin kommt keine Reaktion, deshalb fährt Sandy munter fort: „Ich soll schon mal waschen, kommen Sie bitte hier rüber zum Waschbecken.“ *Mann, ist die schwer von Begriff!*, denkt Sandy. *Die „Schmitt-Bergdoof“*, wie sie die Kundin insgeheim nennt, *müsste doch so langsam wissen, wie das hier läuft*, denkt sich Sandy, als die Kundin endlich am Waschbecken Platz nimmt. „Ihre Haare

sind wieder etwas dünner geworden seit dem letzten Mal. Da nehme ich besser ein Aufbaushampoo gegen Haarausfall“, versucht Sandy ihr Fachwissen an die Frau zu bringen. Frau Dr. Schmitt-Bergdorf lässt statt einer Antwort nur ein unbestimmtes Murmeln hören. *Na gut, dann eben keine Unterhaltung mit der Kundin*, denkt sich Sandy und massiert das Shampoo kräftig ein. Dabei unterhält sie sich mit ihrer Kollegin über das Fernsehprogramm von gestern Abend.

Zwei Stunden später steht Frau Dr. Schmitt-Bergdorf perfekt gestylt an der Kasse, Sandy drückt der Kundin die zahlreichen Einkaufstüten, die diese in der Kundengarderobe untergestellt hatte, in die Hand. *Tja, da hat sie jetzt einiges zu schleppen*, denkt sich Sandy. Aus sicherer Entfernung beobachtet sie die Kundin, die jetzt Mühe hat, die schwere Glastür zu öffnen. Kein Wunder, sie hat ja keine Hand frei. Beim dritten Versuch rutscht der Kundin ihre noch offene Handtasche von der Schulter und mit Getöse knallen Geldbörse, Schlüssel, Puderdose und Handy auf den Marmorboden. „Du liebe Zeit, Frau Dr. Schmitt-Bergdorf, wie kann ich Ihnen helfen“, flötet Frau Albrecht, die soeben aus dem hinteren Teil des Salons auftaucht. Sie hilft der Kundin die Sachen wieder einzusammeln. „Warten Sie, ich halte so lange Ihre Tüten, bis Sie alles wieder sicher verstaubt haben. Haben Sie es denn weit bis zu Ihrem Auto? Sandy kann ihnen doch helfen, Ihre Einkäufe zum Auto zu bringen, nicht wahr, Sandy?“ Frau Albrecht winkt Sandy energisch zu sich. *Das ist ja wohl der Gipfel!*, empört sich Sandy innerlich. *Ich bin doch eine angehende Starfriseurin und kein Transportesel!* Aber es bleibt ihr nichts anderes übrig. Widerwillig begleitet sie Frau Dr. Schmitt-Bergdorf zum Auto. Um dieser klarzumachen, dass solch eine Hilfeleistung eigentlich unter ihrer Würde ist, trottet sie schweigend hinter Frau Dr. Schmitt-Bergdorf her. Wortlos packt sie die Tüten in den Kofferraum und verabschiedet sich mit einem halbherzigen „Auf Wiedersehen“, bevor sie sich auf den Rückweg zum Salon macht.

Geschafft! Endlich Feierabend. Sandy fegt noch die letzten Haare zusammen und hängt die Frisierumhänge wieder an ihren Platz. „Hey Sandy, wie wär’s noch mit einem Abstecher ins Jimmy’s?“, ruft ihre Kollegin Julia ihr zu. „Die anderen gehen auch alle hin.“ „Logo, ich bin dabei!“, antwortet Sandy.

Später – auf dem Weg zu Jimmy’s – beklagt sich Sandy bei Julia über ihre magere Trinkgeldaubeute. „Ich bin schon enttäuscht. Als ich anfang, hat die Chefin mir erklärt, dass wir unser Gehalt durch die großzügigen Trinkgelder der Kundinnen und Kunden erheblich aufbessern können. Davon habe ich bisher allerdings noch nicht so viel bemerkt.“

„Ich kann da eigentlich nicht klagen“, entgegnet Julia. „Ich bekomme immer etwas, meistens sogar ein hohes Trinkgeld. Besonders die Schmitt-Bergdorf ist immer sehr großzügig. Schade, dass ich sie heute nicht bedient habe. Aber dafür hast du das Glück gehabt.“

„Waaaaas? Ausgerechnet die Schmitt-Bergdoof?“, ruft Sandy. „Ich fass’ es nicht. Die ist doch supergeizig. Von der habe ich noch nie etwas bekommen!“

„Das ist aber merkwürdig. Na ja, vielleicht war sie nur in Gedanken und hat’s einfach vergessen. Das ist bestimmt nicht absichtlich passiert.“

Sandy ist nachdenklich geworden. Irgendwie läuft das mit dem Trinkgeld bei ihr wirklich nicht so gut. Dabei gibt sie sich doch richtig Mühe. Oder etwa nicht?

## **Rückblende: Welche Fehler hat Sandy gemacht?**

Haben Sie die Fehler von Sandy auf Anhieb erkannt? Es gibt bestimmte „Lieblingsfehler“ bei Umgangsformen, die man leicht begeht – ob aus Unsicherheit, Gedankenlosigkeit oder Unwissen. Im Rückblick werden jetzt Sandys Erlebnisse beleuchtet und die aufgetretenen Fehler erklärt. Obwohl Sandy fachlich top ist und ihre Ausbildung auch gerne macht, tut sie sich schwer im passenden Umgang mit ihren Kundinnen. Wie hätte sie sich besser verhalten?

### **Stichpunkt: Rücksichtnahme**

*Sandy drängt sich an einer Mutter mit Kinderwagen vorbei, anstatt ihr einfach kurz die Tür des Geschäftes aufzuhalten.*

#### **Grundregel**

Gerade, wenn man im Beruf viel Kundenkontakt hat, ist ein aufmerksames und rücksichtsvolles Auftreten ein Muss. Obwohl Sandy die Frau nicht kennt und sie keine Kundin von ihr ist, so kann sie doch kurz die Tür aufhalten – als nette Geste. Wenn man sich außerhalb des Arbeitsplatzes rücksichtsvoll verhält, wird einem dieses Verhalten mit der Zeit selbstverständlich und man übernimmt es spielend in den Berufsalltag. Mehr dazu lesen Sie ab Seite 26.

### **Stichpunkt: Bitte und Danke**

*Sandy benimmt sich am Zeitschriftenkiosk sehr unfreundlich. Sie sagt weder „Bitte“ noch „Danke“ und behandelt den Verkäufer, als ob er gar nicht da wäre.*

#### **Grundregel**

Wenn man andere im Privatleben unhöflich behandelt, besteht immer die Gefahr, dass man diesen Kommunikationsstil am Arbeitsplatz beibehält – und Team und Vorgesetzte verärgert. Mit Zeitmangel ist ein ruppiger Umgangston nicht zu entschuldigen. Ein freundliches „Bitte“ oder „Danke“ kostet nur Sekunden – und gehört zur Grundausrüstung höflichen Verhaltens. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 31.

### **Stichpunkt: Grüßen**

*Sandy nimmt sich nicht die Zeit, die Kolleginnen und Kollegen morgens mit einem freundlichen „Guten Morgen“ zu begrüßen.*

#### **Grundregel**

Ein kurzer Gruß beim Betreten eines Raumes gehört einfach zum Standardprogramm, ebenso das Verabschieden. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 32.

### **Stichpunkt: Reviere**

*Sandy geht an den Kühlschrank, in dem alle Angestellten ihr Essen und Trinken lagern und nimmt sich einen Joghurt – obwohl sie weiß, dass er jemand anderem gehört.*

#### **Grundregel**

Dieses Verhalten ist rücksichtslos, denn der Joghurt gehört einer Person, die ihn demnächst vermissen wird. Sandy überschreitet hier deutlich eine Reviergrenze. Reviere gibt es im Beruf mehrere, zum Beispiel bestimmte Sitzplätze oder den eigenen Schreibtisch. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 40.

### **Stichpunkt: Nase putzen**

*Sandy schnäuzt sich geräuschvoll und stopft dann das Taschentuch einfach in ihren Ärmel.*

#### **Grundregel**

Gerade in Berufen, die einen engeren Körperkontakt mit sich bringen, ist dieses Verhalten nicht akzeptabel, weil Kunden sich ekeln können oder sogar Angst vor Ansteckung bekommen. Besser ist es, sich kurz zu entschuldigen und sich dann zum Schnäuzen wegzudrehen. Eventuell auch die Hände anschließend waschen und das Taschentuch entsorgen. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 46.

### **Stichpunkt: Telefonieren**

*Sandy nimmt den Hörer ab, obwohl sie sich noch um ihre Kundin kümmern muss. Außerdem meldet sie sich nur mit ihrem Vornamen, ohne das Unternehmen zu nennen.*

#### **Grundregel**

Sich allzu lässig am Telefon zu melden, macht auf den Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung einen schlechten Eindruck. Wenn man beruflich telefoniert, ist es üblich, sich mit Vornamen, Nachnamen und dem Namen des Unternehmens zu melden. Mehr dazu lesen Sie auf der Seite 37.