



Renate Sandler

# Interview von Dr. KATHARINA FENZ INSIDE TALK

mit Renate Sandler

Expertin für Business Etikette, Coach und Autorin



Dr. Katharina Fenz

Renate Sandler ist Expertin für Business Etikette und verhilft ihren Kundinnen und Kunden mit individuell abgestimmten Coachings und Seminaren zum perfekten Auftritt auf dem Business-Parkett. Dabei fließen sowohl ihre langjährige Erfahrung in Kommunikation und Personalentwicklung, sowie diverse Ausbildungen in den Bereichen systemisches Coaching, Stimmtraining, Rhetorik und Stilberatung mit ein und ermöglichen Teilnehmerinnen und Teilnehmern den nächsten Schritt in Richtung der persönlichen Karriereziele. Im Interview verrät die stilsichere Powerfrau wie sie zum Thema Business Etikette gekommen ist und was gutes Benehmen in der heutigen Zeit ausmacht.

### Sie bieten professionelle Coachings und Seminare zur richtigen Business Etikette an. Was hat Ihre Begeisterung für dieses Thema geweckt?

Meine Mama hatte stets großen Wert auf gute Manieren gelegt und vor allem, wenn wir Gäste hatten, war es ihr immer wichtig, dass wir, meine Schwester und ich, uns von der besten Seite zeigten. Schnell hatte ich herausgefunden, dass ich mit gutem Benehmen immer „ein bisschen mehr“ bekam: ein bisschen mehr Eiscreme, ein bisschen mehr Aufmerksamkeit, ein bisschen mehr Schokolade. So war für mich klar: das muss ich in meinem Leben gut können, dann geht es mir besser. Die ganze Geschichte dahinter erzähle ich gerne in meinen Seminaren.

### Was kann man sich unter Business Etikette vorstellen und welche Bereiche umfasst Ihre Arbeit?

Wer „Business Etikette“ oder „Knigge“ hört, denkt oft an verstaubte Regeln. Doch das Gegenteil ist der Fall. Es geht primär um das konstruktive Miteinander, um Respekt, Höflichkeit und Wertschätzung. Professionelles Verhalten ist immer anlass- und adressatengerecht. Das bedeutet, ich muss wissen, in welcher Situation und wem gegenüber ich mich wie verhalte. Hierzu gebe ich Empfehlungen, niemals Regeln an die Seminar-Teilnehmenden.

### Wie sieht ein typischer Seminar- oder Coachingtag bei Ihnen aus und an wen richtet sich Ihr Angebot?

Spaß und Freude sind mir besonders wichtig, denn ich bin überzeugt: wenn meine Seminargäste viel lachen, nehmen sie viel (mehr) aus dem Tag mit. Ich lege großen Wert auf ein spannendes Miteinander. Somit gibt es keine stundenlangen Vorträge, sondern es findet viel Interaktion statt. Power Point ist mir da-

her ebenso fremd wie der hoch erhobene Zeigefinger. Bei den Workshops halte ich es mit Adolph Freiherr Knigge, von dem der Satz stammt: „Vor allen Dingen soll man nie vergessen, dass die Gesellschaft lieber unterhalten, als unterrichtet sein will.“ Im Coaching gehe ich individuell auf mein Gegenüber ein. Hier geht es ja nicht nur um das souveräne Verhalten, sondern ich bin Gesprächspartnerin für Lebenssituationen, die man besprechen und eventuell verändern möchte.

Als systemische Coachin helfe ich mit vielen Fragen, welche das jeweilige Umfeld miteinbeziehen, die beste Lösung für den/die Coachee ans Tageslicht zu bringen. Gutes Benehmen kennt keine (Alters-)Grenze. Ich arbeite mit Mitgliedern der Geschäftsführung, Führungskräften, Fachexpert:innen genauso wie mit Auszubildenden.

### Unsere geschäftliche und private Kommunikation ist heute oft von minimalistischen SMS und E-Mails dominiert in denen Abkürzungen eine größere Rolle zu spielen scheinen als Höflichkeit. Welchen Stellenwert hat Knigge in dieser schnelllebigen Zeit?



Shortmessages sind in unserer Welt nicht mehr wegzudenken. Auch Unternehmen nutzen oftmals die Möglichkeit von Messengerdiensten wie WhatsApp. Selbst wenn diese Form der Kurzmitteilungen sehr bequem ist, ist es im Business aber auch im Privatleben wichtig, die Form zu wahren. So sind Emoticons im Berufsalltag auf ein absolutes Minimum zu reduzieren, besser ganz weg zu lassen. Je weniger wir von diesen – zugegeben manchmal witzigen - Figürchen nutzen, desto seriöser wirken unsere Nachrichten. Im E-Mail-Verkehr gilt: Keine Nachricht sollte länger sein als der Text, der auf eine Bildschirmseite passt. Wird der Text zu lange, sollte man überlegen, ob ein Telefongespräch oder Meeting nicht mehr Sinn machen würde.

Eine Kurzanleitung für die souveräne E-Mail: Korrekte und höfliche Anrede, drei Absätze mit drei Sätzen, Grußworte. Und auch hier gilt: besser Hände weg von Smiley & Co.

Dazu gibt es jedoch viel mehr nützliche Tipps, die ich sowohl in den sozialen Medien wie LinkedIn als auch in meinen regelmäßigen Blogbeiträgen auf meiner Webseite teile.

### Gutes Benehmen ist eng mit Traditionen verknüpft, muss sich aber auch an eine sich stets im Wandel befindliche Gesellschaft anpassen. Wie gelingt stilsicheres Auftreten und respektvoller Umgang in Zeiten von Smartphones und Social Media?

Ich bin der Ansicht, das persönliche Miteinander ist soviel mehr wert als unser Handy und das Verweilen in den Sozialen Medien. Gutes Benehmen kommt nie aus der Mode, wenn man es denn will. Rüpelhaftes Verhalten bringt uns wenig weiter. Mit den richtigen Stilmitteln hingegen gelingt ein in jeder Hinsicht professionelles Auftreten, das uns hilft, im Leben mehr zu erreichen. Diese Stilmittel werden durch mein „4-K-Stufen-Modell“ in meinen Seminaren erarbeitet. Nach dem Training sind Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen gestärkt, da man weiß, wie man sich in jeder Situation souverän verhält. Bereits vor dem Besuch eines Trainings kann man sich Folgendes zu Nutze machen: Respekt und Toleranz, gepaart mit Höflichkeit und Wertschätzung bringen uns fast von allein im Leben schneller voran.

### Sie sind Vorstandsmitglied der Deutschen Knigge-Gesellschaft und dadurch auch mit anderen Coaches vernetzt. Wie sieht die Zusammenarbeit unter Knigge-Profis aus und was sind die neuesten Entwicklungen im Bereich der Etikette und des guten Benehmens?

Die Zusammenarbeit mit den Kollegen und Kolleginnen ist unterstützend und wohlwollend. So werden schwierige Themen oftmals in der Gruppe diskutiert. Gibt es ein Thema, wo ich nicht weiter weiß, finde ich stets ein offenes Ohr. Neueste Entwicklungen: In der jährlichen Generalversammlung, die diesmal im März 2023 in Montabaur/D stattfand, wurde aufgrund der Vermischung der Dresscodes während Pandemie-Zeiten eine Empfehlung für den

Dresscode „Startup Casual“ erarbeitet. Die Herangehensweise und die Hintergründe für die Empfehlungen würden dieses Interview sprengen, daher der Tipp: einfach auf meiner Webseite den diesbezüglichen Blogbeitrag lesen.

### Neben Ihren Coachings und Seminaren haben Sie auch erfolgreich ein Buch zur zeitgemäßen Tisch-Etikette herausgebracht. Was ist für das richtige Benehmen bei Tisch essenziell?

Auch hier gibt es ein treffendes Zitat: „Für ein gutes Tischgespräch kommt es nicht so sehr darauf an, was sich auf dem Tisch, sondern was sich auf den Stühlen befindet.“ (US-Schauspieler Walter Matthau)  
Die wichtigsten Empfehlungen, damit man sich gerne in Ihrer Nähe bei Tisch aufhält, sind: Das Smartphone in die Tasche stecken, das Gegenüber verdient die volle Aufmerksamkeit. Erst runterschlucken, dann sprechen. Niemand mag Speisebrei sehen. Essbesteck zum Essen verwenden, nicht zum Dirigieren. Servietten darf man durchaus gebrauchen, dazu sind sie da. Nicht aus der Flasche trinken. Immer ein Trinkglas verwenden. Hat dieses einen Stiel, dann bitte auch am Stiel anfassen.

Auch hier gibt es ausführliche Blogbeiträge auf meiner Webseite.

### Welchen Knigge-Tipp haben Sie für unsere Leserinnen und Leser?

Wertschätzung, Toleranz, Höflichkeit und Respekt sind Werte, die wir uns aneignen und leben können, ganz egal, woher wir kommen und wie alt wir sind. Verständnis für andere Menschen zeigen, auch wenn wir nicht einer Meinung sind. Ein schneller Tipp zum Ausprobieren: Erfreuen Sie Ihre Umgebung mit einem Lächeln. Kostet nichts und bringt ganz viel – im besten Fall ein Lächeln zurück..

### Ihr Lebensmotto?

Ich möchte die Welt ein kleines bisschen wertschätzender machen.

[www.richtigstilvoll.at](http://www.richtigstilvoll.at)

