



KNIGGE IST IN.

Hanspeter Vochezer ist gelernter Hotelier und arbeitet heute als Butler und Coach. In seiner Funktion als Trainer unterstützt er Geschäftsleute dabei, durch korrektes Auftreten und Verhalten vorteilhaft zu wirken. Die Kestenholtz Gruppe arbeitet mit Hanspeter Vochezer höchst erfolgreich zusammen – um die Kunden täglich zu begeistern.

Herr Vochezer, welche Beobachtungen machen Sie, wenn Sie abends in ein feines Restaurant gehen?

Vor meinem Hintergrund als Hotelier sehe relativ rasch, ob das Serviceteam eingespielt ist. Wenn das nicht der Fall ist, entsteht eine gestresste Stimmung, die sich im ganzen Raum verbreitet. Stimmt das Ambiente, bin ich bereit zu warten. Wenn nicht, ziehe ich weiter. Ich habe ein feines Sensorium und reagiere sehr sensibel.

Sehr leicht lässt sich erkennen, ob es sich bei einer Tischrunde um eine geschäftliche oder private Gesellschaft handelt. Natürlich achte ich auch ganz automatisch auf die Körperhaltung der Gäste beim Essen. Und dann meldet sich

wieder der Bauch, der die Atmosphäre einschätzt: Fühlen sich die Personen wohl, sind sie angespannt, oder sind sie abwesend?

Freiherr von Knigge hat im 18. Jahrhundert die Basis für die nach ihm benannten Benimmregeln gelegt. Ist das noch zeitgemäss?

Ich habe das originale Knigge-Buch von 1788 in altdeutscher Schrift und habe es schon viermal gelesen. 80 Prozent von dem, was darin geschrieben steht, ist heute hochaktuell: Es hat Artikel über den Umgang mit Gästen, mit Frauenzimmern, aber auch über den Umgang mit sich selbst. Ein kleines Beispiel über den Umgang zwischen Her-

ren und Dienern: Der Diener muss jederzeit in der Lage sein, Rechenschaft über das Budget abzulegen. Wenn ich als Butler im Einsatz bin, geht es mir genauso. Zwischen dem Erscheinen des Buchs und heute liegen 200 Jahre. Auto- und Handy-Knigge gab es nicht, aber alles, was es gab, ist bis heute gültig.

Inwiefern hat die Gleichberechtigung von Frau und Mann die Situation verändert?

Das ist kulturell sehr unterschiedlich. In unserem Kulturkreis hat es zu einer deutlichen Verunsicherung auf Seiten der Männer geführt. Sie wissen nicht mehr, ob sie einer Frau in den Mantel helfen sollen oder nicht. Oder die Tür aufhalten und ihr den Vortritt geben oder sich selbst überlassen. Meine Empfehlung: im Zweifelsfall klassisch. Bei der Kleidung, beim Begrüssen und beim Duzen. Der Begriff Emanzipation ist leider etwas zum Unwort verkommen, denn einige Frauen interpretieren etwas einseitig zu ihren Gunsten. Das zeigt sich für mich in meinem privaten Umfeld. Unter meinen Freunden kochen die Männer massiv besser und deutlich häufiger als Frauen.

In China wird geschlürft. In den USA der linke Arm unter dem Tisch deponiert. Inwiefern darf oder muss ein Geschäftsmann seine gelernten Tischsitten über Bord werfen, um seine Gastgeber nicht vor den Kopf zu stossen?

Dies ist die grosse Frage. Für mich ist es eine Frage der Situation. Wenn man mit Chinesen ins Geschäft kommen will, muss man darauf achten, dass sie sich wohlfühlen. Dann schlürfe ich vielleicht den Reis mit den Pouletstreifen genüsslich mit. Wenn jemand zu uns in die Schweiz kommt, muss er unseren Regeln folgen. Da gibt es Spielraum, aber irgendwo ist eine rote Linie. Ich werde oft gefragt, wie man reagieren soll, wenn etwas serviert wird, das einen abstösst? Meine Empfehlung lautet: zumindest probieren. Firmen mit ausländischen Kontakten rate ich, ihre Teams zu schulen. Oft werden die kulturellen Differenzen unterschätzt.

In welchen Situationen darf man sein Gegenüber auf die rote Linie aufmerksam machen? Und wie macht man dies in einer angemessenen Form?

Immer wenn zentrale Werte missachtet werden und dadurch andere Anwesende in Mitleidenschaft gezogen würden. Das Wie ist eine Frage der Wortwahl. Ein Hotelier zum Beispiel könnte sagen: «Es ist schön, dass Sie bei uns sind, aber in unserem Land isst man nicht auf dem Boden.» Der Gastgeber ist das seinen anderen Gästen schuldig. Deshalb gibt es Spielregeln in der Gesellschaft. Und dazu dient der Knigge in unserem Kulturkreis.

Welche Vorteile bringt gutes Benehmen im Geschäftsleben?

Ganz einfach: Es öffnet Türen. Wenn ich zum Beispiel die Wahl habe zwischen vier Autohändlern, entscheide ich mich für denjenigen, der mich versteht und mir zuhört. Im Geschäftsleben ist es auch so. Alles dreht sich um Vertrau-

en, um Wertschätzung, um Respekt usw. Wenn ich das erreiche, öffnen sich riesige Türen. Und das Gute daran: Es ist nicht anstrengend. Hat man Übung, ergibt es sich ganz automatisch.

Sehr aufmerksames Verkaufspersonal kann lästig wirken. Wie erkennt man, wann der Kunde Unterstützung will und wann nicht?

Schulung macht auch hier den Meister. Eine Verkäuferin oder ein Verkäufer muss ein Sensorium für die Kunden entwickeln. Nehmen wir unser Beispiel Autohaus. Wenn sich jemand ein Modell anschaut, kann man die Frage stellen: «Was kann ich für Sie tun?». Wichtig sind offene Fragen und eine korrekte Körperhaltung. So kommt man schrittweise an den Kunden.

Auf welche typischen nonverbalen Signale kann man beim Kunden achten?

Zum Beispiel sagt ein Kunde, er wolle sich nur etwas umschauen, was Sie ihm selbstverständlich erlauben. Wenig später sehen Sie ihn lange vor einem Auto stehen und die Beschreibung lesen. Das Signal ist deutlich. Er hat Interesse oder zumindest eine gewisse Neugier. Nun können Sie ihn ansprechen. Aber auf keinen Fall überfahren.

«Gutes Benehmen öffnet ganz einfach Türen.»

Hanspeter Vochezer

Wie bringt man das Herz eines Kunden dazu, freudig höherzuschlagen?

Man muss zeigen, dass man immer bereit ist, eine Lösung für ihn zu finden. Das weckt Emotionen. Und verursacht Herzklopfen. Eine Episode aus meiner Rolle als Butler: Es ist zwei Uhr morgens. Mein Gast möchte eine exotische Frucht. Ich sage: «Certainly Madam, it's two o'clock in the morning, let me try to find it.» Dann gehe ich raus und versuche es. Ich bemühe mich. Darum geht es. Zeigen, dass man bereit ist, einen Effort zu leisten, um den Wunsch des Kunden zu erfüllen.

In welchen Situationen schlägt Ihr Herz höher?

Als ich mein Auto gekauft habe. Einen wunderschönen Oldtimer. Das war extrem emotional, weil damit ein Traum in Erfüllung ging. Darüber hinaus faszinieren mich Menschen und Landschaften. Dramatische Wetterstimmungen über dem Meer oder intensiver Schneefall. Ein magischer Moment ist für mich, wenn im Engadin die Schneekristalle in der Luft glitzern oder im Frühling alles taut. Aber auch, wenn ich mit Freunden gemeinsam ein köstliches Essen zubereiten und geniessen kann.

Ganz herzlichen Dank für dieses Gespräch, Herr Vochezer.