

# «Kaputte Jeans? Rauswerfen!»

**Knigge** Wie benimmt man sich in der Geschäftswelt? Hanspeter Vochezer, der bekannteste Coach der Schweiz, liefert die Antworten.

**Sebastian Briellmann, Küssnacht**

## Hanspeter Vochezer, machen Sie Ihre Kunden zu besseren Menschen?

Ich zeige ihnen auf, wie sie sich in der Geschäftswelt bestmöglich verhalten können.

## Und was raten Sie als Business-Knigge-Coach diesen Kunden?

Ich stelle fest, dass solide Werte wieder an Bedeutung gewinnen. Business-Knigge geht Hand in Hand mit Leadership. Darum kommen Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor auf mich zu, zumindest in 99 Prozent der Fälle. Ich soll die Mitarbeiter schulen – auf allen Hierarchiestufen.

## Also keine Einzelpersonen?

Bei Studenten hätte ichs noch gern, kurz bevor diese den ersten Job antreten. Ohne genügend Wissen kann man schaurig viel kaputt machen. Aber leider komme ich an diese Zielgruppe nicht wirklich ran.

## Was wollen die Unternehmen von Ihnen?

Interessant ist: Viele wollen nicht den Knigge-Coach, sondern den Butler. Das nimmt enorm zu. Das Wort Knigge ist altbacken, ein Butler jedoch ist der Inbegriff eines Multitaskmanagers mit Topmanieren. Die Inhalte sind aber dieselben. Wir sind sehr verwöhnt in der Schweiz, darum sind viele nicht mehr dienstleistungsbereit. Jetzt kommt wieder mehr der Gedanke, die Extrameile in gutem Verhalten zu gehen.

## Haben wir Schweizer denn gute Manieren?

Ja, der Schweizer ist grundsätzlich sehr anständig, eine sehr dezentente Person. Im Banking und in der Hotellerie zeichnet uns das natürlich aus. Aber er ist auch weniger zugänglich als ein Amerikaner zum Beispiel, der bei uns ja oft als oberflächlich gilt. Ich mag das aber nicht wertend beurteilen: Jeder hat seine Kultur.

## Was sollen die Menschen von Ihnen lernen?

Vieles verändert sich momentan, und das löst bei vielen Firmen eine gewisse Unsicherheit aus. Sind wir noch zeitgemäss? Treten wir dem Kunden adäquat gegenüber? Da geht es um Outfit, Körperhaltung und Sprache.

## Was ist denn heute zeitgemäss – haben etwa Anzug und Krawatte im Finanzbereich ausgedient?

Das lässt sich nicht endgültig sagen. Ein 75-jähriger Kunde erwartet vielleicht noch Anzug und

Krawatte, das ist dann auch eine Respektfrage, weil das Senioritätsprinzip gilt. Ein jüngerer erwartet genau das vielleicht nicht, sondern eher etwas Lockeres. Ganz wichtig: Wenn Sie als Dienstleister unsicher sind: im Zweifel klassisch. Und man muss sich darin wohl fühlen – eine Verkleidung bemerkt das Gegenüber immer. Auch coole modische Trends passen nicht immer, das muss man akzeptieren.

## Über die Krawatte wird viel diskutiert. Muss Sie bei einem Studienabgänger auf dem Foto im Lebenslauf noch getragen werden?

Als Studienabgänger haben Sie null Lebenserfahrung, meistens noch nie richtig gearbeitet. Aber ein absolutes Topstudium in der Tasche, davor habe ich grossen Respekt. Eine Krawatte würde da aber gar nicht passen, eher Hemd und Blazer.

## Was sind Todsünden im Bewerbungsgespräch?

Schlechtes Timing! Wenn Sie zu spät kommen, beanspruchen Sie die Zeit von jemand anders. Fällt Ihr Zug aus, melden Sie sich sofort telefonisch. Kommen Sie aber auch nicht zu früh – denn wieder beanspruchen Sie die Zeit von jemandem, der vielleicht noch etwas anderes zu tun hat.

## Und im Auftreten?

Saubere Schuhe, das kann sonst schaurig ins Auge gehen. Beim Outfit gilt: Es muss nicht übertrieben modisch oder teuer oder von einer Marke sein, sondern einfach chic und die eigene Persönlichkeit unterstützen.

## Wie forscht darf der Auftritt sein? Gerade die Generation Z, die jetzt auf den Arbeitsmarkt strömt, gilt als äusserst fordernd.

Demut und Respekt sind Basisgrundlage, bei einer Bewerbung sowieso. Man darf aber auch Persönliches preisgeben und Selbstvertrauen zeigen, das schon.

## Ebenfalls immer heiss diskutiert: Tattoos. Ist das heute noch ein Problem?

Es kommt auf die Branche an. Wenn Sie sich als Schlosser bewerben, ist das für Ihren Job nebensächlich. Als Personal Trainer ist es vielleicht sogar cool. Wollen Sie zu einer Bank, wo Kundenkontakt dazugehört, ist es unternehmensabhängig. Gesehen habe ich es aber selten.

## Läuft eine Bank mit Tattoo-Verbot heute nicht Gefahr, als zu spissig zu gelten?

Gunter Sachs in den USA, oder für Stars wie Queen Latifah und Quincy Jones. Auch für eine Entzugsklinik an der Goldküste war er tätig. Vochezer besitzt zwei Unternehmen, Knigge- und Butler-Coaching. Ebenso arbeitet er mit der Hotelfachschule Luzern zusammen, wo er studiert hat. Geboren und aufgewachsen ist der 42-Jährige am Zürichsee, wo er heute noch lebt. (sb)

## Die mondäne Welt ist sein Zuhause

Hanspeter Vochezer, so erzählt er das noch immer überzeugend, wusste schon früh, dass er eines Tages in der Luxushotellerie arbeiten wollte. Nach dem Diplom in Internationalem Hotelmanagement hatte er leitende Positionen inne – im Baur au Lac, im Reid's Palace auf Madeira oder im Paradise Koh Yao in Thailand. Zudem arbeitete er auch als privater Butler für die Familie von



«Tattoos sind völlig out», sagt Hanspeter Vochezer, «der Selbstdarstellungsboom ist vorbei.»

Der Grossteil des Vermögens ist ja im Besitz von über 60-Jährigen. Die finden die Tattoos vielleicht nicht so sexy. Also ist es für eine Bank völlig legitim und auch zeitgemäss, wenn sie sagt: Das wünschen wir uns bei Mitarbeitern nicht.

Ist das auf der ganzen Welt so? Ich arbeite seit 25 Jahren weltweit: Tattoos, glauben Sie mir, sind völlig out. Was alles entfernt wird momentan, das ist wahnsinnig. Ich habe das Gefühl, viele sind sich nicht bewusst, dass ein Tattoo mehr Konsequenzen hat als ein neuer Haarschnitt. Dieser Selbstdarstellungsboom ist vorbei.

## Was wollen denn die Berufseinsteiger heute darstellen und erreichen?

Sie wollen cool sein, aber auch Erfolg haben, mitreden, in der Karriereleiter aufsteigen. Wir hatten jetzt 20 Jahre Larifari, das ist ausgelutscht, solide Werte sind wieder in Mode – aber nicht so steif wie früher.

Also setzt man zu Recht auf Lockerheit, etwa aufs Duzen? Die Swisscom hat das vor ein paar Jahren gemacht – und komplett aufs Du umgestellt. Andere zogen nach. Umfragen zeigen jedoch, dass das gar nicht alle so lässig finden. Das kann ich gut verstehen.

## «Es geht um Respekt. Eine Uhr sollte nicht teurer sein als jene der Kunden. Kein Protz!»

Wer bietet das Du heute an? Im Geschäftsleben ganz hierarchisch: Rang vor Alter vor Geschlecht. Heute kann eine 28-jährige General-Managerin einem 60-jährigen Mitarbeiter

das Du anbieten. Früher wäre das unmöglich gewesen. Da ist schon viel aufgebrochen worden – zum Positiven.

## Welche Unsitten haben sich durchgesetzt?

Wenn ein ITler in kaputten Jeans kommt, kann er lang ITler sein, trotz seines Fachwissens. Ich würde den hochkantig rauswerfen. Das ist nicht akzeptabel und respektlos. So etwas sehe ich aber häufig.

## Die neue Generation kann sich das aber leisten, ihre Verhandlungsbasis ist stark, die Konkurrenz nicht mehr so gross.

Ja, aber auch sie hat die Pflicht, sich der Firma anzupassen. Das Gefühl, ich habe ein Studium und komme nun in Sneakers: Geht gar nicht. Aber es ist schon auch so, dass sich viele Unternehmungen in der Geschäftsleitungsebene mal über ihre Vorstellungen Gedanken und Zugeständnisse machen müssen – ohne dabei ihre eigene Firmenkultur komplett über Bord zu werfen.

## In der Aussendarstellung wirken viele Unternehmungen eher verstaubt.

Das ist so, aber Veränderung fällt vielen schwer. Dabei haben sie Topjobs, aber niemand weiss es. Da muss man was tun, auch wenn es etwas kostet, eine PR-Agentur engagieren etwa. Beim Kampf um Talente und Fachkräfte haben sie sonst in 10 Jahren keine Mitarbeiter mehr.

## Stimmt es, dass das Handy vieles kaputt macht?

Im Bereich Kommunikation haben die Sozialkompetenz und die Fachkompetenz wirklich gelitten. Dabei ist das doch ein Urinstinkt. Der Mensch will den Menschen – und er will respektiert werden und dazugehören. Da setze ich an. Weil zurückziehen, wenn er das mag, kann er sich immer noch. Ich erlebe: Die Generation Z trifft sich wieder mehr.

## Bei einem Geschäftsanlass, an einem Apéro: Was sollte man tunlichst vermeiden?

Sich nicht betrinken, das ist das Schlimmste. Abschwirren ohne Abschiedsgruss ist auch ein Nogo. Wenn Sie früher gehen müssen, kein Problem: Aber melden Sie das zu Beginn an. Ich zeige zum Beispiel auch einfache Tricks, wie man Glas und Häppchenteller locker in einer Hand halten kann, um so immer eine Hand frei zu haben für eine einladende Gestik beim Small Talk. Das ist nur eine kleine Sache, die aber enorm viel bewegen kann.

## Wie entledigt man sich elegant eines Vielredners?

Am besten ist: Holen Sie jemanden dazu, stellen Sie die beiden gegenseitig vor, bringen Sie sie ins Gespräch – und verabschieden Sie sich auf später.

## Wie geht man vor, wenn man niemanden kennt?

Im Zweifel suchen Sie Augenkontakt, stellen sich einfach vor. Egal, ob Sie Spezialist sind oder aus einem völlig anderen Bereich: So entstehen Gespräche.

## Wie wichtig ist die Sprache?

Die Sprache muss schön sein, immer – das schule ich auch. Die Schweiz ist Weltklasse in Sachen Toleranz und Integration. Es geht nicht um geschliffenes Deutsch, sondern um Herzlichkeit. Interkulturelle Aspekte müssen auch geschult werden. Da geht es wieder um Respekt, also die Art, wie man sich gibt. Eine Uhr sollte zum Beispiel nie teurer sein als jene der Kunden. Kein Protz! Sonst heisst sofort: Darum ist diese Dienstleistung so teuer.

## Als Profi haben Sie wohl immer ein Auge auf das Verhalten, auch im Privaten – etwa in einem Restaurant. Regen Sie sich da oft auf?

Nein, so schlimm ist es doch nicht, ich kann schon noch auswärts essen. (lacht) Aber es gibt schon fragwürdige Dinge. Der Klassiker ist: Hoi, wie gehts? Da frage ich immer zurück: Entschuldigung, kennen wir uns? Ich finde das nicht cool. Diese gespielte Lockerheit ist kein Erfolgsgarant.