- Business Knigge
- Gewinner erkennt man am Start -
- Verlierer auch…

NdL 2026
Netzwerk der Logistik

Berlin
08.Oktober 2026

© Michael Bauer

Business-Etikette heute: Was wirklich zählt

Starre Formregeln haben an Bedeutung verloren. Was heute zählt, sind Verlässlichkeit, Respekt und Aufmerksamkeit, online genauso wie im direkten Kontakt.

Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

Das ist in Deutschland nach wie vor der wichtigste Faktor. Wer zu spät kommt, Fristen reißt oder Zusagen nicht einhält, verliert schneller Vertrauen als durch jeden Kleidungsfehler. Das gilt auch für Videocalls: pünktlich eingewählt, Technik vorher getestet.

Reaktionszeit und Erreichbarkeit

E-Mails und Anfragen innerhalb eines vernünftigen Zeitraums beantworten, oft innerhalb von 24 bis 48 Stunden. Notfalls reicht ein kurzes „Ist angekommen, ich melde mich bis Donnerstag“. Ghosting ist im Business-Kontext ein echter Imageschaden.

Digitale Etikette

Hier entstehen heute die meisten Fettnäpfchen: klare Betreffzeilen, keine überlangen Mails, nicht ungefragt alle in CC setzen, im Call stummschalten, wenn man nicht spricht, und Kamera an, wo es üblich ist. Auch Chat-Tools wie Teams oder Slack haben eigene Regeln, zum Beispiel keine Nachrichten nach Feierabend mit stiller Erwartung sofortiger Antwort.

Die richtige Anrede

Das „Du“ hat sich in vielen Branchen durchgesetzt, besonders in Start-ups und Tech. In konservativeren Umfeldern wie Banken, Recht, Mittelstand oder bei älteren Gesprächspartnern ist das „Sie“ aber weiterhin Standard. Faustregel: abwarten und beobachten, im Zweifel siezen. Das Du bietet traditionell die ranghöhere oder ältere Person an.

Aufmerksamkeit im Gespräch

Das Handy während eines Meetings auf dem Tisch liegen zu haben oder nebenbei Mails zu lesen, wird als respektlos empfunden. Echtes Zuhören, Namen merken und auf das Gesagte eingehen wirken stärker als jede Floskel.

Kleidung passend zum Kontext

Der Dresscode ist lockerer geworden, aber „angemessen“ ist weiterhin wichtig. Am Gegenüber orientieren: beim Kunden eher eine Stufe formeller als die eigene Firmenkultur, im Zweifel lieber etwas zu gut als zu leger.

© Michael Bauer

Wertschätzung und Inklusion
Diskriminierungsfreie Sprache, Respekt gegenüber allen Hierarchieebenen und das Würdigen der Beiträge anderer gelten heute als Teil professionellen Auftretens. Auch der Umgang mit Assistenz, Empfang oder Servicepersonal wird bemerkt.
Interkulturelle Sensibilität
In internationalen Teams spielen Unterschiede eine große Rolle, etwa bei Direktheit, Hierarchie, Smalltalk und Zeitverständnis. Was in Deutschland als ehrlich und effizient gilt, kann anderswo schroff wirken.
Diskretion
Vertrauliches bleibt vertraulich. Keine Gespräche über Kunden in Zug oder Aufzug, keine Screenshots von internen Chats teilen, vorsichtig mit Social-Media-Posts über die Arbeit.

Aus diesem Grund ist es sinnvoll, dass wir uns heute mit dem menschlichen Betriebssystem beschäftigen.

© Michael Bauer

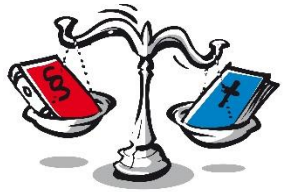
Das Insel-Modell



Jeder Mensch steht auf seiner Insel, die wir niemals verlassen können. Der einzige Weg um auf die andere Insel zu kommen – ist Fragen stellen. Dafür benötigen wir E-Energie – wir können Sie auch Neugier und Interesse nennen. Wenn wir uns ärgern entsteht der Ärger nur auf unserer Insel. Ärger entsteht immer wenn **unsere** Regeln verletzt werden und wir enttäuscht sind. Enttäuschung bedeutet nur, dass die Täuschung nachlässt---
Deshalb sind wir ausschließlich für unsere Insel verantwortlich - niemals die andere Insel.

Das menschliche Betriebssystem – Selbstwertgefühl - SWG

Werte: Moral, Gewissen, Respekt



Zuverlässigkeit

Missachtung/ Desinteresse
Ignoranz/ Hilflosigkeit
Einsamkeit
Kontrolle
Ungewissheit
Kritik
Scham
Schuld
Lieblosigkeit
Groll
Verbitterung

Aufmerksamkeit
Interesse
Wertschätzung
Du bist mir wichtig!



Sex & Eros



Anerkennung der Person



Freunde & Fürsorge
Unterstütz-ung & Hilfe

Positive Umweltreaktion
Ermutigungen
Kompliment, Bewunderung
Verbundenheit



emotionale Nähe
Geborgenheit
körperliche Berührungen
Kohärenz



Anerkennung der Leistung



Vertrauen
Entspanntheit
Commitment

Prestige (soziale Wertschätzung)
& Status (Rangplatz)
Macht

„Menschen sind wie Schlüssel!
Sie werden im Regelfall weder gestohlen noch gehen sie einfach verloren.
Wir verlieren sie durch Unachtsamkeit und Gleichgültigkeit“

Unbekannt