

# Knigge für die Firmenkönigin

Was eine Geschäftsfrau für 888 Franken dazulernen kann

BARBARA ACHERMANN, Allensbach (D)

► Die Queens of Business haben das Zepter in der Hand. Uschi Beck lehrt sie, es richtig zu schwingen. Ein Seminar für Unternehmerinnen im Schloss Freudental am Bodensee.

Wir beginnen den Text mit einer Übung: Verschränken Sie bitte die Arme vor der Brust. Bequem? So, und jetzt nehmen sie den oberen Arm nach unten und den unteren nach oben. Komisch oder? Schon kleinste Veränderungen können unangenehm sein.

Seminarleiterin Uschi Beck duldet kein Pardon: «Um uns weiter zu entwickeln, müssen wir Irritationen aushalten können.» Sie verwöhnt ihre Teilnehmerinnen zwar mit Champagner und Kuchen, aber bequem macht sie es ihnen nicht. «Werden Sie aktiv», ruft sie enthusiastisch, lacht laut, hebt das Kinn und den Blick. Von den Deckenfresken schmunzeln pastellfarbene Barockengel zurück. Unter den Putten verknoten zehn Unternehmerinnen ihre Arme und verziehen die dezent geschminkten Münder. Die Stuttgarter Geschäftsfrauen sind lernhungrig und sie geben Gas. In jeder Hinsicht. Die Strecke von Stuttgart bis zum Schloss Freudental bei Allensbach am Bodensee haben sie in knapp 90 Minuten zurückgelegt: Im Schnitt über 130 Kilometer pro Stunde. Jetzt warten die Mercedes Sportcoupés und VW Offroaders geduldig zwei Tage lang vor dem lachsrosa Anwesen. Daheim hingegen harren die Geschäfte, die Kinder, die Männer. Drum los jetzt.

**1. LEKTION:** Wenn die Business Queen entspannt ist, entspannt sich auch ihr Umfeld.

Uschi Beck, die vor der Ausbildung zur Kommunikationstrainerin 14 Jahre lang ein Elektrogeschäft geleitet hat, spricht Klartext: «Eine Chefin hat die Wahl: Wenn sie will, kann sie sich aufregen, sie muss aber nicht.» Die Entscheidung liegt einzig bei ihr. Roswitha Haase nickt. Sie ist Chefin von über 600 Angestellten, Mutter und Grossmutter. Ob im Betrieb oder in der Familie, es gilt, die eigenen Emotionen im Griff zu haben. Da hilft es manchmal, sich vorzustellen, man sitze unter einer Glasglocke und die Worte des Gegenübers prallen ungehört ab. In Extremfällen darf es gar Milchglas sein. Mit Glasscheiben hat Haase lange

Erfahrung. Denn vor über dreissig Jahren hat sie zusammen mit ihrem Mann die eigene Gebäudereinigungsfirma aufgebaut. Die beiden fingen ganz klein an. «Ich ging manchmal auch selber putzen», sagt sie, zieht den roten Seidenblazer glatt und legt die Hände auf die Oberschenkel. French Manicure.

**2. LEKTION:** Die Business Queen hört mit vier Ohren.

«Wie lange brauchen Sie noch?», ist eine simple Frage. Doch sie kann ganz unterschiedlich ankommen, erklärt Beck. Die Unternehmerinnen stellen sich vor, ein Kunde von Frau Haase sei am anderen Ende der Leitung. Hört Frau Haase die Frage «Wie lange brauchen Sie noch?» mit dem Appellohr, so versteht sie: «Jetzt machen Sie endlich vorwärts!» Das Appellohr will es allen recht machen, verbreitet Hektik und vergisst die eigenen Bedürfnisse. Auf diesem Ohr ist Frau Haase in Zukunft taub.

Mit dem Beziehungsohr hört sie: «Die Haase ist immer so langsam. Die ist bestimmt faul.» Das Beziehungsohr nimmt alles zu persönlich und reagiert überempfindlich. Bringt nichts: Ohropax rein.

Mit dem Selbstoffenbarungsohr hört sie aus der Frage «Wie lange brauchen Sie noch?» die Aussage «Ich bin total unter Zeitdruck» raus. Frau Haase bezieht die Frage nicht auf sich selbst, sondern auf den Kunden, denn das Selbstoffenbarungsohr horcht darauf, was mit dem Sender los ist. Nicht ich hab ein Problem, sondern er, sagt sie sich und stellt eine Gegenfrage: «Sind Sie vielleicht unter Zeitdruck?» Sie hält das Selbstoffenbarungsohr künftig offen.

Mit dem Sachohr hört Frau Haase: «Wie lange brauchen Sie noch?» Nicht mehr und nicht weniger. Die Technik wird in kleinen Sketches geübt. Frau Schwarz übernimmt die Rolle des Kunden, fuchtel mit den Armen und herrscht Frau Haase an: «Ja mein Gott, wie lange brauchen Sie denn noch?» Frau Haase antwortet sachlich und freundlich: «In fünf Stunden bin ich fertig.»

Uschi Beck filmt die Szene und lacht laut auf. Das Geräusch kommt aus den Tiefen ihrer Magengegend und hallt mit den Zuckungen des Zwerchfells sekundenlang nach. Wenn Beck lacht, lacht sie mit dem ganzen Körper und reisst alle mit. Vor der dritten Lektion eine Kaffee-

pause, Lippenstiftspuren auf weissem Porzellan, Gabelchen tauchen in luftige Biskuitkuchen. Das Seminar bietet eine gute Gelegenheit, Kontakte zu knüpfen. Die meisten Frauen leiten kleinere Betriebe. Britta Rempis etwa führt ein Bestattungsunternehmen, Annemarie Traber leitet zusammen mit ihrem Mann einen Betrieb für Feinwerktechnik. Beruf und Familie sind untrennbar ineinander verflochten: «Wenn wir grosse Investitionen machen, dann spüre ich einen Druck in der Beziehung», sagt Traber. Die Geschäftslage des Betriebs ist zuweilen gar ein Stimmungsbarometer für die Ehe.

Umso wichtiger, dass die Queen of Business auch mit ihrem Mann souverän kommuniziert. Ihre Kritik verpackt sie geschickt in eine Ich-Botschaft.

**3. LEKTION:** Eine Business Queen vermeidet Du-Botschaften.

Wer Du-Botschaften empfängt, fühlt sich angegriffen, rechtfertigt sich oder schlägt mit einem Gegen-Du zurück. Das endet im Teufelskreis. Sagt Frau Traber: «Du hast mich beleidigt», antwortet ihr Mann beispielsweise: «Ja, aber du warst zuerst schnippisch.» Sagt Frau Traber hingegen: «Ich fühle mich verletzt», so antwortet ihr Mann hoffentlich: «Das tut mir leid. Wie können wir das in Zukunft vermeiden?»

Auch wenn die Chefin Angestellte kritisiert, artikuliert sie persönliche Gefühle. Das Feedback läuft nach folgendem Schema ab: Erstens: Die Chefin beschreibt das Verhalten des Mitarbeiters. Zweitens: Sie formuliert das Gefühl, das dadurch hervorgerufen wird. Drittens: Sie nennt die Auswirkungen auf die Zusammenarbeit. Viertens: Sie formuliert einen Lösungsvorschlag.

Frau Haase übt die Situation. Sie steht gerade, Beine hüftbreit, Brust raus, Schultern gesenkt. Mit bestimmter, aber freundlicher Stimme sagt sie: «Herr Häbich, ich schätze Ihre Arbeit sehr. Seit einiger Zeit beobachte ich aber, dass Sie später als vereinbart ins Büro kommen. Das verärgert mich. Die Arbeitsabläufe werden dadurch verzögert. Ich kann das nicht akzeptieren und schlage vor, dass Sie in Zukunft pünktlich sind oder sich am Vortag bei mir abmelden.» Haase erntet Applaus. Die Strategie klappt übrigens auch hervorragend bei Kindern, sagt Beck.



**4. LEKTION:** Eine Business Queen hat die Serviette und den Dünndarm-Meridian im Griff.

Bei Frau Beck kann man selbst während des fürstlichen Gelages dazulernen. Zwischen Pommes Duchesses und Schweinsfilet erklart sie die 2/3-Regel. Die Serviette ist das Abbild der Business Queen und soll deshalb stets sauber aussehen. Deshalb schlage man das weisse Tuch zu einem Drittel um und tupfe den Mund einzig im versteckten Drittel ab. Streng verboten: die Nase mit der Serviette putzen.

Lange nach dem Dessert, im schlosseigenen Gewölbekeller, einige Unternehmerinnen sind bereits per du, wirft Beck die Play Station 3 an. «SingStar» heisst das Karaoke-spiel, bei dem jeweils zwei Frauen gegeneinander ankämpfen. Wer mehr Töne trifft, hat gewonnen. Diana gegen Sissi. Guet Nacht am Sächsi – oder auch etwas früher.

Tags darauf lernen die Queens Killerphrasen abzublocken. Sagt der Gesprächspartner: «Dafür bin ich nicht zuständig» oder «Haben wir alles schon versucht», so reagiert die Chefin mit einer offenen Rückfrage.

Die Frauen wenden die Theorie im Rollenspiel an. «Liefere Sie heute die bestellte Maschine?», fragt Haase. «Keine Zeit», sagt Beck. «Wenn Sie keine Zeit haben, dann hat vielleicht Ihr Kollege Zeit?», fragt Haase. Ganz überzeugend kommt das noch nicht rüber. Deshalb eine aufmunternde Übung zum Schluss. Wir aktivieren den Dünndarm-Meridian:

Machen Sie rechts eine Faust und strecken Sie die linke Hand flach aus. Schlagen sie die rechte Faust drei Mal auf die linke Handfläche. Und jetzt Seite wechseln: linke Faust auf rechte Handfläche. Schneller. Mindestens dreissig Mal. Spüren Sie es kribbeln? Das muss blaues Blut sein. Perfekte Voraussetzung für eine Business-Königin.