

# Die Schule der Höflichkeit

Gute Umgangsformen sind wieder gefragt – beruflich wie privat. Das Training Department des Dolder Grand schult alle Mitarbeitenden zu perfekten Gastgebern und vermittelt sein Wissen auch in externen Kursen.

---

## *The school of etiquette*

*Etiquette is back in demand – both professionally and personally.  
The Dolder Grand's Training Department trains all employees to be the perfect  
hosts and also imparts its knowledge in external courses.*

**E**ine Zehntelsekunde. So schnell entscheidet sich, ob der erste Eindruck, den wir von einem Gegenüber haben, positiv ist. Hundert Millisekunden benötigt unser Gehirn also lediglich, um alle verfügbaren Informationen über eine unbekannte Person zu verarbeiten und zu einem Urteil zu kommen: sympathisch und vertrauenswürdig oder hinterhältig und aggressiv. Eine Fähigkeit, die in Urzeiten über Leben und Tod entschied. Wer zu lange brauchte, um angesichts eines heranschleichenden Säbelzähntigers die Flucht zu ergreifen, wird keine Gelegenheit gehabt haben, es beim nächsten Mal besser zu machen. Heute geht es zwar nicht mehr um das nackte Überleben. Aber ob uns jemand intuitiv positiv erlebt, kann über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Im Beruf wie im privaten Leben. Und noch immer gilt: Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck.

Dass man diese zweite Chance erst gar nicht benötigt, das ist das Ziel von Andrea Rüdlinger, Training Coordinator, und Ildikó Glück, Training und Quality Manager des Dolder Grand. Oder besser gesagt, es ist eines ihrer Ziele. Denn das Training Department vermittelt mit seinen Kursen ein Wissen, das in seiner Wirkung sehr viel nachhaltiger angelegt ist: Es geht um die gute Umgangsform und Etikette. Beides hat für Andrea Rüdlinger aber nichts mit dem versteiften Sozialverhalten zu tun, wie wir es aus TV-Serien wie «Downton Abbey» kennen: «Wie wir mit anderen Menschen umgehen, ist Ausdruck unserer Persönlichkeit. Sich in einer Situation angemessen, also nach gewissen Regeln zu verhalten, bedeutet nicht, sich verstellen zu müssen. Im Gegenteil. Wer weiss, welches Verhalten in einem bestimmten Kontext passend ist, bewegt sich souverän und mit der Leichtigkeit, die es für die Entfaltung der eigenen Persönlichkeit letztendlich braucht.»

#### **Lernen von den Profis**

**A**tenth of a second. That is all it takes to decide whether the first impression of a person we meet is positive. Our brains need only a hundred milliseconds to process all available information about an unknown person and to form a judgement: likeable and trustworthy, or devious and aggressive. A life-and-death ability in ancient times. Take too long to flee in the face of a sabre-toothed tiger and you do not get a second chance. Today, it is not about survival any more. But coming across as intuitively positive can determine success or failure – both in professional and private life. It is still the case that you do not get a second chance to make a first impression.

*The goal of Andrea Rüdlinger, Training Coordinator, and Ildikó Glück, Training and Quality Manager of the Dolder Grand, is to make sure that this second chance is never needed. Or rather, that is one of their goals. The Training Department's courses impart knowledge which has a more lasting impact: good manners and etiquette. For Andrea Rüdlinger, both have nothing to do with the stiff behaviour we know from TV series like "Downton Abbey": "How we deal with other people is an expression of our personality. Behaving appropriately in a situation and according to certain rules does not mean having to put on an act. On the contrary: those who know what kind of behaviour is appropriate in a particular context conduct themselves confidently and with the ease that is ultimately needed for the development of your personality."*

«Ein höflicher Mensch versteht es, sich angemessen zu verhalten.»

.....  
*"A polite person knows how to behave appropriately."*

Moritz Freiherr Knigge

#### **Learning from the professionals**

*At first glance, it might seem unusual that a hotel offers training in the savoir faire of good behaviour. But then hospitality and impeccable manners are always expected in a five-star hotel. Accordingly, all new employees undergo basic training, supplemented by regular refresher modules. Here too, Andrea Rüdlinger emphasises that it is not about uniformity of conduct or compliance with rules for its own sake, coming back again to a core*

Auf den ersten Blick mag es ungewöhnlich scheinen, dass ein Hotel Schulungen im Savoir-faire des guten Benehmens anbietet. Andererseits aber gehören Gastfreundschaft und hervorragende Umgangsformen zu den Selbstverständlichkeiten eines Hauses mit fünf Sternen. Entsprechend durchlaufen alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Basisschulung, an die sich regelmäßige Weiterbildungseinheiten anschliessen. Auch hierbei gehe es nicht um die Uniformierung von Verhalten oder das Einhalten von Regeln als Selbstzweck, betont Andrea Rüdlinger und kommt dabei noch einmal auf einen bereits erwähnten Kernbegriff zurück: «Unsere Mitarbeitenden verleihen dem Dolder Grand Persönlichkeit. Und das können sie nur, wenn sie selbstbewusst und von dem Produkt, das sie repräsentieren, ebenso überzeugt sind wie von ihrer eigenen Leistungsfähigkeit.» Von dieser Souveränität profitiere im Übrigen auch der Gast. Indem Eigenverantwortung und Kompetenz im Umgang mit den Gästen geschult würden, erhalten Mitarbeitende einen grösseren Handlungsspielraum, «um ohne grosses Hin und Her die für den Gast beste Lösung zu finden».

Seit 2009 bietet das Training Department sein Fachwissen auch externen Interessenten in Form von Businesskursen und Workshops an. Aktuell umfasst das Angebot die drei Kurse «Mehr Erfolg mit guter Businessetikette», «Gastgeber der Luxusklasse» sowie «Gutes Auftreten – stilvolles Verhalten». In Anspruch genommen wird es von Firmen ebenso wie von Privatpersonen, auf Wunsch stellt das Training Department auch eine massgeschneiderte Schulung zusammen oder begleitet Einzelpersonen mit einem Coaching on the Job.

### **Gute Manieren machen Karriere**

Dieses Angebot spiegelt nicht zuletzt einen gesellschaftlichen Trend wider: das Revival der guten Manieren. Hatte es im Zuge der 68er-Bewegung und der antiautoritären Erziehung noch zum guten Ton gehört, gegen Konventionen zu rebellieren, begann in den späten 90er-Jahren die Aufwertung von Stil, Etikette und guten Umgangsformen. Mitverantwortlich für die Wiederbelebung der Höflichkeit sei die Globalisierung, so das Fazit eines Kongresses an der Frankfurter Universität, der sich 2008 mit den «Konjunkturen der Höflichkeit» befasste.



Von den Profis lernen, ein perfekter Gastgeber zu sein.  
*Learn from the professionals how to be the perfect host.*

*concept already mentioned: “Our employees give the Dolder Grand personality. And they can only do that if they are confident and truly believe in the product they represent as well as in their own performance.” Guests also benefit from this assured confidence. By training people to take individual responsibility and equipping them with the skills to deal with guests courteously, employees are able “to act with the utmost discretion to find the best solution for the guest.”*

*Since 2009, the Training Department has been offering its expertise to external parties in the form of business courses and workshops. The portfolio currently includes the three courses “More success with good business etiquette”, “Luxury-class hosts” and “Professional behaviour – elegant conduct”. Companies as well as private individuals take part in the courses; upon request, the Training Department can provide customised training courses or shadow individuals with on-the-job coaching.*





Übung macht die perfekte Umgangsform: Etikette-Trainerin Andrea Rüdlinger (links) bei der

Practice makes perfect manners: etiquette trainer Andrea Rüdlinger (left) during training.

Sie mache es erforderlich, dass sich Menschen nicht nur in ihrer Kultur, sondern überall auf der Welt souverän bewegen. Dazu müsse man aber erst einmal die eigenen Umgangsformen kennen. Vor diesem Hintergrund ist nachvollziehbar, dass Unternehmen bei Bewerbern inzwischen grossen Wert auf gute Umgangsformen legen. Allerdings sind die heutzutage nicht mehr selbstverständlicher Bestandteil der Erziehung, erst recht nicht, wenn es sich um die Etikette für besondere Anlässe oder von anderen Kulturkreisen handelt. Entsprechend gross ist die Nachfrage nach Weiterbildung.

### **Der missverstandene Freiherr Knigge**

Und die basiert noch immer auf einem Buch, das bereits vor 228 Jahren von einem gewissen Adolph Freiherr Knigge geschrieben wurde: «Über den Umgang mit Menschen», häufig kurz «Knigge» genannt und bereits zu Lebzeiten des Verfassers ein Bestseller. Wenig erstaunlich, dass «Knigge» mit korrektem Benehmen im Sinne der Etikette gleichgesetzt wird. Doch das, so Andrea Rüdlinger, sei nicht im Sinne des Autors: «Adolph Freiherr Knigge hat sich nicht in erster Linie mit dem Benehmen im herkömmlichen Sinn befasst, sondern mit dem von gegenseitiger Toleranz und gegenseitigem Respekt getragenen Umgang der Menschen untereinander.» Erst

### **Good manners make for a career**

This service above all reflects a social trend: the revival of good manners. As fashionable as it was to rebel against conventions with the movement of 1968 and anti-authoritarian upbringing, a renewed appreciation of style, etiquette and good manners began in the late 1990s. Another aspect leading to the revival of courtesy is globalisation, concludes a congress on “Modern dynamics of politeness” at Frankfurt University in 2008. This requires that people conduct themselves confidently not only in their own culture, but all over the world. But you must know the manners first. Against this background, it is understandable that companies put great emphasis on candidates displaying good manners. However, nowadays, they are no longer a distinct part of education, and certainly not when it comes to etiquette for special occasions or across cultures. Accordingly, the demand for training is high.

### **The misunderstood Freiherr Knigge**

It is still based on a book that was written 228 years ago by one Adolph Freiherr Knigge: “On human relations”, often called briefly “Knigge” – already a best-seller during the author’s lifetime. Little wonder that “Knigge” is equated the correct behaviour in the sense of etiquette. But, says Andrea Rüdlinger, that was not what the book was about:



Den Stuhl der Dame zurecht zu rücken, verrät den fortgeschrittenen Kniggekenner.  
*Straightening the chair for a lady shows the etiquette expert.*

nachfolgende Herausgeber hätten das Buch zum Etikette-Ratgeber umgearbeitet.

Auf die Frage, welchen Sinn und Zweck die moderne Etikette denn heute verfolge, antwortet sie mit einem Zitat seines Nachfahren Moritz Freiherr Knigge. Der Unternehmensberater für wertorientierte Kommunikation und ebenfalls Buchautor hat es sich zur Aufgabe gemacht, das Vermächtnis seines Ahnen lebendig zu halten: «Man sollte sich fragen, wer ist mein Gegenüber? In welcher Situation befinden wir uns gerade? Und welchen Weg kann ich wählen, damit wir beide möglichst gut aus der ganzen Sache herauskommen?» Entsprechend hält er auch nichts von starren Regelwerken, sondern definiert einen höflichen Menschen als jemanden, der «es versteht, sich angemessen zu verhalten. Wenn Sie zu Hannover 96 auf die Fan-Tribüne gehen, sind andere Dinge angebracht als auf einem Opernball.»

### **Worauf es ankommt**

Auch Andrea Rüdlinger geht es darum, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eines Kurses wie «Gutes Auftreten – stilvolles Verhalten» zu befähigen, sich in bestimmten Situationen angemessen zu verhalten. Die edle Ambiente des mit 18 Gault-Millau-Punkten und zwei Michelin-Sternen ausgezeichneten «The Restaurant» liefert hierfür den passenden Rahmen. Auf dem Kursprogramm steht zunächst die Theorie zu Aspekten

*“Adolph Freiherr Knigge did not concern himself primarily with conduct in the conventional sense, but with people dealing with each other based on mutual tolerance and respect.” Subsequent editors then fashioned the book into an etiquette guide.*

*When asked about the meaning and purpose of modern etiquette, Andrea Rüdlinger replies with a quote of his descendant Moritz Freiherr Knigge. The business consultant for value-oriented communication, who is also an author, has set himself the task of keeping the legacy of his ancestor alive: “One should ask whom am I addressing? What situation are we in now? And which path do I choose to ensure we both emerge from the whole business in the best possible light?” Accordingly, he does not believe in rigid rules, but defines a polite person as one who “knows how to behave appropriately. When you go to a football match, other aspects are appropriate than at an opera ball.”*

### **What is important**

*For Andrea Rüdlinger, it is about enabling the participants of a course like “Professional behaviour – elegant conduct” to conduct themselves appropriately in certain situations. The noble surroundings of The Restaurant with its 18 Gault-Millau points and 2 Michelin stars provide the perfect setting. The course programme initially focuses on the theory of aspects such as dress codes and appearance, conduct during a drinks reception, greetings and introductions,*



wie Dresscodes und Erscheinung, Verhaltensregeln bei Apéro, Begrüssung und Vorstellung, Small Talk, Sitzordnung sowie Tipps, Tricks und Tabus. Während viele Teilnehmer den gekonnten Small Talk als Herausforderung erleben, unterschätzen sie häufig die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation. Dabei wird der bereits erwähnte, entscheidende erste Eindruck zu 80 Prozent durch Körpersprache und Aussehen beziehungsweise den Stil bestimmt, und das nachhaltig. Das bedeutet, dass Menschen bereits miteinander agieren und kommunizieren, lange bevor das erste Wort fällt.

Deshalb empfiehlt Andrea Rüdlinger, grossen Wert auf Stil und Auftrittskompetenz zu legen. Ihr ultimativer Tipp für den gelungenen ersten Eindruck? «Lächeln Sie mehr!» Und was wäre ein Thema, das sich immer und überall für den Small Talk eignet? «Ein sehr schöner ‹Türöffner› in allen Kulturen ist das Thema Essen, denn jeder Mensch isst und hat eine Beziehung dazu.» Und was ist mit dem Gentleman der alten Schule, ist es in Zeiten der Gleichberechtigung noch *comme il faut*, der weiblichen Begleitung den Stuhl zurechtzurücken, oder outet sich der Mann damit als altmodisch? «Selbstverständlich darf und soll der Herr nach wie vor in den Mantel helfen, Feuer geben, die Tür aufhalten. Vorausgesetzt, dieses Verhalten wird ebenso selbstbewusst wie selbstverständlich als Ausdruck der Persönlichkeit gezeigt und nicht um einer Show willen.»

Derzeit konzipiert Andrea Rüdlinger einen Kurs «Etikette für Kinder», der im Herbst angeboten werden soll. Und sie hat noch weitere Ideen, wie sich dieses Thema möglichst vielen Menschen näherbringen lässt, das sie selbst mit leidenschaftlichem Interesse verfolgt. Auch privat. «Ein ganz grosser Teil des Know-hows, das ich vermittele, beruht auf eigenen Erfahrungen und Beobachtungen. Wenn ich privat unterwegs bin, finde ich es spannend mitzuerfolgen, wie beispielsweise Servicepersonal und Gäste miteinander umgehen.» Trotzdem, so versichert Andrea Rüdlinger, leide sie durchaus nicht an einer *Déformation professionnelle*: «Ich kann immer noch sehr gut abschalten und den Aufenthalt in einem Café oder Restaurant ganz einfach geniessen.»



Kleine Aufmerksamkeiten wie diese erleichtern den zwischenmenschlichen Umgang.  
*Small touches like these make the difference in interpersonal skills.*

#### DID YOU KNOW ... ?

... dass sich der Begriff Höflichkeit aus «höfisch» entwickelt hat, das die Lebensart am frühneuzeitlichen Hof bezeichnete?

... dass es in Japan als Ausweis mangelnder Körperbeherrschung gilt, in der Öffentlichkeit zu niesen oder sich die Nase zu putzen?

*... that the concept of courtesy comes from "courtly", which described life at early modern courts?*

*... that in Japan, it is considered proof of lack of body control to sneeze or wipe your nose in public?*

small talk and seating arrangements as well as tips, tricks and taboos. While many participants find skilful small talk a challenge, they often underestimate the importance of non-verbal communication. Body language and appearance or style make up 80 per cent of the crucial first impression, which is long-lasting. This means that people are interacting with each other and communicating long before the first word is spoken.

Therefore, Andrea Rüdlinger recommends putting great emphasis on style and being confident. Her ultimate tip for a successful first impression? "Smile more!" And what would be a topic that is always perfect for small talk whatever the setting? "A very nice icebreaker in all cultures is the topic of food, because everyone eats and has a connection with it." And for a gentleman of the old school, is it still befitting in these days of equality to straighten the chair of his female companion, or will he come across as old-fashioned? "Of course he may – and should – still help her into her coat, offer her a lighter or hold the door open. Provided that this behaviour is shown confidently and naturally as an expression of personality, and not just for show." Currently, Andrea Rüdlinger is designing an

"Etiquette for children" course to be offered in autumn. And she has more ideas on how this topic – which she follows with a passion in both her professional and her private life – can be brought closer to as many people as possible. "A very large part of the expertise that I convey is based on experience and observation. When I'm out privately, I find it thrilling to watch how staff and guests interact." Nevertheless, Andrea Rüdlinger assures us that she certainly does not suffer from a *déformation professionnelle*: "I still can switch off and simply enjoy a stay in a café or restaurant."

## Ildikó Glück & Andrea Rüdlinger



Ildikó Glück (links) leitet seit 2014 die Abteilung Training & Quality und betreut unter anderem die interne Weiterbildung für Führungskräfte. Ebenfalls seit 2014 ist Andrea Rüdlinger im Dolder Grand tätig und kümmert sich um die Organisation sowie die Durchführung von Trainings, die intern und extern angeboten werden.

➔ Der nächste Kurs «Gutes Auftreten – stilvolles Verhalten» findet am 19. Oktober 2016 im Dolder Grand statt. Details erfahren Sie auf: [www.thedoldergrand.com/erleben/events](http://www.thedoldergrand.com/erleben/events)

*Ildikó Glück (left) has headed the Department of Training and Quality since 2014 and is in charge of, for instance, internal training for managers. Andrea Rüdlinger has also been working and taking care of the organisation and implementation of training courses offered internally and externally at the Dolder Grand since 2014.*

➔ The next course, "Professional behaviour – elegant conduct", will be held at the Dolder Grand on 19 October 2016. Details can be found at: <https://www.thedoldergrand.com/en/experience/events/>