Rezensionen von Buchtips.net

Maud Beetz: Der Knigge für das Bankgeschäft

Buchinfos

Verlag: [Gabler Verlag](#) ([weitere Bücher von diesem Verlag zeigen](#))
Genre: [Sachbuch](#)
ISBN-13: 978-3-8349-0797-4 ([bei Amazon.de bestellen](#))
Preis: 6,90 Euro (Stand: 29. April 2025)

Soziale Kompetenz im Geschäftsleben

Die Entscheidung zu einem Geschäftsabschluss liegt auf Seiten des Kunden, je weitreichender eine solche Entscheidung im Raume steht, nicht nur auf der reinen Kostenseite, sondern auch im Bereich des persönlichen Verhältnisses zum jeweiligen Geschäftspartner.

Soziale Kompetenz der Mitarbeiter ist also ein mehr und mehr entscheidend ins Gewicht fallender weicher Faktor, gerade auch im Bankgeschäft. Vielfache Konkurrenzsituationen stehen hier im Raum, viel Vertrauen ist im letzten Jahrzehnt verspielt worden, ein wenig Händeschütteln und Lächeln reicht da bei weitem nicht mehr aus.

Insofern ist der Titel „Knigge“ und die dahinter stehende vordergründige „Einübung“ von Etikette und Umgangsformen, vorweg bemerkt, ein wenig zu kurz gegriffen, denn letztlich benötigt es auch eine Arbeit an der eigenen, inneren Haltung und nicht nur ein Wissen um äußerer Umgangsformen. Höflichkeit funktioniert auf Dauer nicht nur als aufgesetzte Methode, sondern bedarf einer inneren Haltung der Wertschätzung anderen gegenüber.

Ein wenig geht die Autorin durchaus auch in diese Richtung, indem sie einen reflektierten und bewussten Umgang mit dem eigenen Verhalten im beruflichen Kontext anregt und einsichtig dessen Vorteile aufzeigt.

Sei es im Alltag mit verschiedenen Formen von Kunden (Private-Banking, Retail Banking, Business Banking), sei es im Blick auf die Mitarbeiterführung (Höflichkeit schließt klare Ansagen nicht aus, hilft aber zu einem konstruktiven Gesprächsklima), der Empfang von Gästen ebenso, wie das eigene Verhalten als Gast, Small Talk zum „Brechen des Eises“, Tischmanieren (sehr weiträumig im Buch) und die jeweils angemessene und korrekte Kleidung, all dies führt Maud Beetz durchaus einsichtig und nachvollziehbar vor Augen.

Grundlegend Neues findet sich kaum im Buch, dennoch hat eine solche komprimierte Zusammenstellung durchaus ihren Wert, sozusagen aus einer Hand jeweils anliegende Herausforderungen und Situationen zu reflektieren. Herauszuheben ist, dass Beetz geschlechtsspezifische Formen der Kommunikation und des Umgangs in das Buch mit integriert. Unterschiede in Kommunikation und Körpersprache können so leicht erfasst und für das eigene Verhalten nutzbar gemacht werden.

Was somit Umgangsformen und auch den Umgang mit kritischen Situationen angeht (auch ein eigenes Kapitel im Buch), lässt die Autorin es an kaum etwas fehlen. Der Bereich der inneren Haltung (Wertschätzung, Respekt) Kunden und Kollegen gegen über wird allerdings dabei vernachlässigt. Es braucht eigentlich ein „Mehr“ als nur geschliffene Umgangsformen (der „aalglatte“ Banker ist ja eher negativ besetzt). Dieses „Mehr“ findet sich im Buch zu selten und oft nur indirekt angedeutet.

Zu Gute halten muss man der Autorin, dass dies auch nicht das gestellte Thema des Buches ist. Das ausgesprochene Ziel einer umfassenden Darstellung des eigenen Verhaltens und des Umgangs mit anderen wird durchaus auf den gut 200 Seiten des Buches erreicht. Leider aber nicht mehr. Statt sich im Blick auf kritische Situationen mit umgefallenen Rotweingläsern und Verspätungen zu beschäftigen, wäre hier ein Wort zu rein „aufgesetzter“ Höflichkeit und nur „antrainierten“ Respekts durchaus passend gewesen. Eine mangelnde Wertschätzung hinter „schlechtem Verhalten“, die ja durchaus in den vielfachen Beispielen des Buches mit benannt, aber nicht breit ausgeführt wird.

Alles in allem ein umfassendes, praxisnahes Buch zum nicht nur „guten“, sondern auch erfolgversprechenden Benehmen im Bankgeschäft, dem ein wenig mehr Hinweise auf eine auch zu entwickelnde

innere Haltung der Wertschätzung gut getan hätte. Vielfache Elemente des Kommunikationstrainings (im wesentlichen auf den Erkenntnissen von Thomas Gordon und Paul Watzlawick basierend) wirken erst dann umfassend, wenn die entsprechend wertschätzende und empathische Haltung ebenfalls entwickelt wird. Worauf alle seriösen Kommunikationstrainer ihrerseits je ausführlich hinweisen.

7 von 10 Sternen

Vorgeschlagen von [Lesefreund](#)
[03. April 2011]