

Ihr Logo

SEMINARVERANSTALTUNG

Büroorganisation und Selbstmanagement für Auszubildenden



*Musterunternehmen
Deutschland AG*

(Logo Ihres Auftraggebers)

Musterunternehmen Deutschland AG

(Firmenbezeichnung Ihres Auftraggebers)

Datum

(Datum der Seminarveranstaltung)

- **Musterunternehmen**
- Musterstraße 1
- 12345 Musterstadt

- **Telefon:** +49 123 123456
- **Telefax:** +49 123 123457

- **http://www.trainplan.de**
- **E-Mail:** mail@trainplan.de

LESER

Das vorliegende Skript ist Bestandteil der Seminarkonzepte TRAINPLAN®, welche nur mit einer gültigen Lizenzierung/Firmierung vom jeweiligen Lizenznehmer verwendet werden dürfen. Eine gültige Lizenzierung beinhaltet die Vervielfältigung und Weitergabe dieses Teilnehmerskriptes, jedoch nur an Seminar- und Schulungsteilnehmer des Lizenznehmers. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, den nachfolgenden Text auf dieser Seite beim Vervielfältigen weder zu verändern oder zu löschen, so dass dieser Hinweis in jedem vervielfältigten Skript erhalten bleibt.

Alle Rechte vorbehalten incl. der fotomechanischen Wiedergabe und der Speicherung in elektronischen Medien. Kein Teil dieses Werkes sowie der dazugehörigen Bestandteile darf in irgendeiner Weise (Druck, Fotokopie, Mikrofilm etc.) ohne schriftliche Genehmigung oder gültige Lizenz des Herausgebers reproduziert, vervielfältigt oder anderweitig privat oder gewerblich verwertet werden.

Bei der Zusammenstellung dieses Werkes wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Der Herausgeber kann daher für evtl. Fehler und die daraus resultierenden Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Verbesserungsvorschläge und Hinweise nehmen wir gerne unter redaktion@trainplan.de entgegen.

In diesem Werk aufgeführte Hardware- und Softwarebezeichnungen sind in der Regel eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden.

© TRAINPLAN® – Bildungsmedien und Verlagsprodukte

TRAINPLAN® ist ein eingetragenes Warenzeichen der SCHMITT Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

Inhaltsverzeichnis

Organisation am Arbeitsplatz.....	4
Post- und E-Mail-Eingang	4
Entscheidung innerhalb von 5 Minuten	4
Vorbereitung der Schriftstücke	5
Effektive und richtige E-Mail-Bearbeitung	6
Sofortaufgaben erledigen	8
Der Postausgang	9
Kontrolle der Ausgangspost	9
Der Arbeitsplatz	10
Ordnung auf dem Schreibtisch halten mit der Arbeitsgutmappe	11
Checkliste: Aufräumen.....	12
Telefonregeln	13
Die häufigsten Telefonfehler.....	13
Die wichtigsten Telefonregeln	14
Formular: Telefonnotiz	15
Tipps fürs Telefonieren.....	16
Unverschämte Anrufer haben bei Ihnen keine Chance	16
Veranstaltungen managen.....	17
Allgemeines.....	17
Die Vorbereitung.....	18
Damit Sie für jede Art von Veranstaltung gewappnet sind	20
Arbeitsblatt: Die richtige Terminauswahl.....	20
Arbeitsblatt: Der richtige Veranstaltungsort.....	21
Arbeitsblatt: Der richtige Veranstaltungsraum	22
Arbeitsblatt: Zuständigkeitsliste.....	23
Geschäftsreisen managen	24
Allgemeines.....	24
Checkliste der wichtigsten Informationsquellen	24
Checkliste für Flugreisen	25
Tipps zur Umsetzung eines erfolgreichen Zeitmanagements	26
Zeitmanagement-Regeln realisieren	26
Bei der Arbeit beachten	27
Terminplanung und Terminverwaltung	28
Die 7 W's zur Terminfestlegung	28
Terminarten	29
Terminverwaltungssysteme	30
Der Tagesplaner	31
Arbeitsblatt: Tagesplaner	32
Tages-Clearing	33

ORGANISATION AM ARBEITSPLATZ

Post- und E-Mail-Eingang

*„Der eine wartet, bis die Zeit sich wandelt,
der andere packt sie an und handelt.“*

(Dante)

Erledigen Sie den Post- und E-Mail-Eingang **nicht** nebenbei, da dieser zu Ihren festen täglichen Arbeiten gehört. Je nach unternehmensinternen Richtlinien und Regeln hat die Sekretärin die Verantwortung für die Postbearbeitung. Grundsätzlich gilt für jedes Sekretariat:

Alles, was in Ihrem Posteingang ankommt, müssen Sie auch bearbeiten. Das gilt für eingehende Briefe genauso wie für PC-Dokumente, Faxe oder E-Mails.

Entscheidung innerhalb von 5 Minuten

Gleichgültig, wie lange Ihr eingegangenes Schriftstück ist, nehmen Sie sich höchstens 5 Minuten Zeit pro Schriftstück bzw. pro Dokument. Es genügt, wenn Sie jedes Teil quer lesen und anschließend entscheiden, ob Sie es

- wegwerfen/löschen oder
- weiterleiten.

Wegwerfen oder Löschen, das bedeutet „Papierkorb“. Weiterleiten heißt, die Post in die jeweiligen Ausgangskörbe bzw. die E-Mail-Accounts der zuständigen Personen (auch ihr eigener) sortieren. Vielen Sekretärinnen fällt es schwer, etwas wegzuerwerfen (und vielen Chefs noch mehr). Meistens handelt es sich um Zeitschriften, Einladungen, Prospekte, o. ä. Stellen Sie sich eine „Wegwerf-Frist“. Ist diese verstrichen und Sie haben es bis dahin nicht geschafft, die Unterlagen durchzusehen oder zu lesen, werfen Sie sie in den Papierkorb. Sie werden sehen, mit der Zeit fällt es Ihnen immer leichter, etwas wegzuerwerfen.



Entscheiden Sie in 5 Minuten

Vorbereitung der Schriftstücke

- Markieren und unterstreichen Sie wichtige Stellen in Briefen. So ersparen Sie Ihrem Chef viel Zeit beim späteren Durchsehen.
- Notieren Sie sich für Sie wichtige Bemerkungen.
- Notieren Sie sich Termine.
- Falls notwendig, fügen Sie vorhandene Vorgänge dem eingegangenen Schreiben gleich bei.
- Informieren Sie sich und andere eventuell durch Randnotizen.
- Ist ein Auftrag eingegangen, fügen Sie das Angebot hinzu.
- Ist eine Rechnung eingegangen, vergleichen Sie diese mit der Bestellung.
- Gegebenenfalls kennzeichnen Sie Ihre Schriftstücke mit Kürzeln wie „A“ für Ablage, „R“ für Rücksprache, „T“ für Termin oder „WV“ für Wiedervorlage.
- Es kann vorkommen, dass Sie mehrere außergewöhnliche sachbezogene Fälle vorliegen haben. Diese Vorfälle haben Priorität. Dafür bietet sich eine zur Postmappe umgestaltete Unterschriftenmappe an, die Sie rechtlich mit beschrifteten Reitern versehen. Diese können aus Nummern oder aus Begriffen bestehen. Legen Sie diese Mappe Ihrem Chef nicht kommentarlos auf den Tisch, sondern gehen mit ihm die einzelnen Vorgänge gleich durch, um die Mappe dann wieder mitzunehmen.
- Machen Sie Rücksprache-Vermerke. Arbeiten Sie mit einem Stempel, da handschriftliche Vermerke zu lange aufhalten.
- Führen Sie kein Posteingangsbuch (kostet nur unnötig Zeit).
Dafür ...
 - ... haben Sie einen Eingangsstempel.
 - ... haben Sie eine gut geordnete Wiedervorlage.
 - ... bringen Sie Verteilervermerke auf Ihre Schriftstücke.
 - ... haben Sie eine gut geordnete Ablage.



Effektive und richtige E-Mail-Bearbeitung

Beachten Sie nachfolgende Hinweise bei der E-Mail-Bearbeitung:

- **Grundsätzlich gilt: E-Mails innerhalb eines Geschäftstages beantworten!**

Es ist respektlos, und es hat auch niemand das Recht, eine Mail zu ignorieren (ausgenommen „Spam-Sendungen“, Erklärung am Ende des Kapitels) oder nicht zeitnah darauf zu antworten. E-Mails sollen innerhalb eines Geschäftstages beantwortet werden. Bei Abwesenheit informieren automatische Antwort-Mails, wann Sie wieder erreichbar sind. Außerdem besteht die Möglichkeit, E-Mails an andere Adressen weiter zu leiten.

- **Verfassen Sie Ihre E-Mails präzise und knapp!**

Beschränken Sie sich auf das Wesentliche, schreiben Sie kurze Sätze und Abschnitte. Löschen Sie bei Antworten die ursprüngliche Nachricht oder behalten nur so viel, dass der Empfänger weiß, worum es geht.

Es dauert seine Zeit, konzentrierte und kurze E-Mail-Nachrichten zu verfassen. Denken Sie daran: Der Empfänger braucht auch Zeit, wenn er eine ellenlange Nachricht durchlesen muss.

- **Formulieren Sie eindeutig!**

Lesen Sie Ihre E-Mails vor dem Versenden nochmals aufmerksam durch! Oft sind E-Mails so schlecht geschrieben, dass es ein Schulanfänger besser könnte. Schlampig verfasste Nachrichten sprechen nicht für den Sender!

- **Beleidigen Sie niemanden!**

Versenden Sie nur solche Textinhalte per E-Mail, die Sie auch auf eine Postkarte schreiben würden! Durch entsprechende Betriebsvereinbarungen hat der Arbeitgeber das Recht, während der Arbeitszeit versandte Mails zu kontrollieren. Viele Firmen speichern die Nachrichten, selbst nachdem sie gelöscht wurden. So können Ihre eigenen Nachrichten vor Gericht gegen Sie verwendet werden.

- **Versenden Sie keine vertraulichen Informationen!**

E-Mails eignen sich nicht für alles! Versenden Sie niemals problematische oder sensible Informationen, sondern ziehen Sie in solchen Fällen das persönliche Gespräch, bzw. Telefonat vor! Überprüfen Sie ansonsten vorher, ob Ihre Mail-Partner über sichere Verschlüsselungssysteme verfügen.

■ **Vermeiden Sie unnötige Formatierungen!**

Setzen Sie immer voraus, dass Ihr E-Mail-Empfänger mit seinem Programm nur Basistext verarbeiten kann und aufwendig gestaltete Texte als unleserliche Hieroglyphen ankommen. Beschränken Sie sich auf fette oder kursive Schriften, die von allen gängigen E-Mail-Programmen unterstützt werden.

■ **Was bedeutet „Flaming“ und „Spamming“? Warum sollen sie nicht eingesetzt werden?**

Beleidigende Nachrichten, (engl. flames) in der Hitze des Gefechtes wütend ins System gehackt, sollen auf jeden Fall vermieden werden! Denken Sie nach, bevor Sie auf „Senden“ klicken. Am besten warten Sie bis zum nächsten Tag, um die im Ärger verfasste Nachricht (wenn dann immer noch notwendig) zu versenden.

Verschicken Sie Massensendungen, „Spamming“, nur, wenn Sie die Empfänger vorher um Erlaubnis gefragt haben. Nur die wenigsten lieben Werbe-E-Mails! Überprüfen Sie beim „Antworten“, ob die in der E-Mail-Liste aufgeführten Adressen auch alle die Antwort erhalten sollen. Ansonsten ersetzen Sie die Sammeladresse durch die Einzelperson, der geantwortet werden soll.

■ **Versenden Sie keine unerwünschten Attachments (Anlagen)!**

Fragen Sie immer erst um Erlaubnis, bevor Sie umfangreiche Attachments verschicken, da sie den Empfänger während des Herunterladens (downloaden) lange Zeit behindern. In den meisten Firmen werden Anlagen mit hoher Speicherkapazität automatisch blockiert und es besteht die Gefahr, dass Ihre Nachricht überhaupt nicht ankommt. Viele E-Mail-Systeme wie AOL beschränken deren Menge und Größe und können sie auch ganz abklemmen. Im Zweifel lassen Sie sie besser weg.

■ **Verwenden Sie das CC:-Feld mit Bedacht.**

Ziel und Sinn des „CC:-Feldes“ ist es, Personen, die nicht unmittelbar von der Nachricht betroffen sind, anzusprechen, da diese sich sonst zurückgesetzt fühlen könnten. Der Nachteil des „CC:-Feldes“ ist jedoch, dass die Adressen im „To:- und CC:-Feld“ von allen Empfängern gelesen werden können. Das kann für den Hauptempfänger ein Zeichen des Misstrauens oder der Respektlosigkeit sein, wenn die Nachricht auch an andere versandt wird. Schützen Sie die Identität mehrerer Empfänger, indem Sie Ihre weiteren Adressen im „BCC:-Feld“ (Blind Carbon Copy) einfügen, das in den meisten E-Mail-Programmen vorhanden ist. Nehmen Sie im Verteiler nicht mehr Personen als notwendig auf! Es ist lästig, Mails zu erhalten, von denen man gar nicht betroffen ist.



Sofortaufgaben erledigen

Ein reibungsloser Arbeitsablauf ist dann gewährleistet, wenn Sie gewisse Aufgaben **sofort** erledigen, z. B.:

- Etwas **nachschlagen** (Begriffe usw.)
- **Sofortige Abstimmung** mit anderen Personen
- **Terminvergabe/Terminfestlegung** (Terminplaner, Wiedervorlage usw.)
- **Telefonische Klärung** eines Sachverhaltes

Erledigen Sie bestimmte Aufgaben
SOFORT

LESERKOPPE



Der Postausgang

Um einen reibungslosen und wirtschaftlichen Ablauf des Postausgangs zu gewährleisten, ist es notwendig, die Leistungen der Deutschen Post AG bzw. alternativer Anbieter gut zu kennen. Die Begriffe Maxibrief, Standardbrief, Bücher- bzw. Warensendung, Telebrief, Eigenhändig, Rückschein, Eilzustellung stellen für Sie keine Fremdworte dar.



Kontrolle der Ausgangspost

Ausgangspost jeglicher Art prüfen Sie, bevor sie Ihr Sekretariat verlässt, auf folgende Punkte:

Vollständigkeit	✓
Anschriftfreiheit	✓
Orthographie	✓
Interpunktion	✓
Briefform	✓
Anrede	✓
Versandart	✓
Adressfeld-Aufkleber	✓
Anzahl der Anlagen	✓
Art des Kuverts (speziell bei wichtigen Dokumenten, Urkunden usw.)	✓

Handelt es sich um **sehr wichtige** Ausgangspost, dann bringen Sie die Post selbst zum Postamt, um die rechtzeitige Versendung absolut sicher zu stellen.



Der Arbeitsplatz

„Nur ein Genie beherrscht das Chaos.“

Unbekannter Verfasser

Die Ordnung am Arbeitsplatz setzt die Definitionen zu „Chaos“, „Unordnung“ und „Ordnung“ voraus:

- **Chaos** stammt aus dem Griechischen und bedeutet ein wüstes Durcheinander, aus dem die Welt sich zum Kosmos ordnete.
- **Unordnung** ist ein durch das Fehlen von Ordnung gekennzeichneter Zustand, d. h., es herrschen Wirrarr und Durcheinander.
- **Ordnung** ist ...
 - ... ein geordneter, geregelter Zustand, in dem sich etwas befindet.
 - ... eine Reihe, eine Zahl (in der Mathematik).
 - ... eine systematische Gliederung, Anordnung von Lebewesen (in der Biologie).

Definition

„Chaos“ ist ein Begriff, der im Sekretariat zum Sprachgebrauch gehört. Ist jemand ein „Chaot“, so ist er sowohl kreativ als auch innovativ. Setzen Sie „Chaos“ jedoch gleich mit „ohne System“ und „Unordnung“, dann wendet sich das Blatt: Was vorher als positiv angesehen wurde, wird zusehends negativer – spätestens aber bei der Verwaltung der Schriftstücke.

Ein aufgeräumter Schreibtisch ist für die meisten Sekretärinnen das „A und O“. Dies bedeutet nicht, dass jeder Mensch in der gleichen Art und Weise „Ordnung halten soll“. Jede Sekretärin findet für sich selbst eine Ordnung, die ihrer Persönlichkeit entspricht und mit den allgemeinen Firmenabläufen übereinstimmt!

Zur grundsätzlichen Ordnung gehört auch ein bequemer Stuhl, eine gute Belüftung und Beleuchtung und eine Schreibtischplatte in angemessener Größe – aber nicht zu groß (fördert ansonsten die Unordnung).