

Ihr Logo

# SEMINARVERANSTALTUNG

## Office Management

### Modul 1:

## Effiziente Chefentlastung

LESERKOPF



*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

LESERPROBEN

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](mailto: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

<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
Die Sekretärin von heute – Ein Berufsbild im Wandel .....	5
<b>Fachliche und persönliche Voraussetzungen .....</b>	<b>7</b>
Das Anforderungsprofil der Sekretärin/Office-Managerin .....	7
Fachkompetenz .....	9
Soziale Kompetenz .....	10
Persönliche Kompetenz .....	11
Psychologische Kompetenz .....	11
Methodische Kompetenz .....	11
<b>Delegieren .....</b>	<b>12</b>
Allgemeines .....	12
Test / Arbeitsblatt: Test: Was hindert mich am Delegieren? .....	13
Arbeitsblatt: Plus-Minus-Liste .....	14
Arbeitsblatt: Positiv: Folgen des Delegierens .....	15
Arbeitsblatt: Was kann ich delegieren? .....	16
<b>Konstruktive und diplomatische Kommunikation .....</b>	<b>17</b>
„NEIN“ sagen will gelernt sein .....	17
Checkliste: Ursachen erkennen .....	18
Wie lerne ich, „NEIN“ zu sagen? .....	19
Arbeitsblatt: Liste für Ihre Abfangformulierungen .....	20
Wie Sie Verständnis zeigen können .....	21
Drehen Sie den Spieß einfach um! .....	21
Jetzt sagen Sie „NEIN“! .....	22
Bieten Sie eine Alternative an .....	23
Arbeitsblatt - Rollenspiel: .....	24
<b>Stress und Hektik .....</b>	<b>25</b>
Die Assistentin in Höchstform .....	25
<b>Der Vorgesetzte .....</b>	<b>26</b>
Allgemeines .....	26
Die wichtigsten Merkmale einer Führungskraft .....	26
Arbeitsblatt: Erstellen Sie eine persönliche Liste mit Ihren Erwartungen für eine gut funktionierende Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten! .....	28
Schaffen Sie eine Basis für die Entlastung Ihres Vorgesetzten .....	29
Führen Sie möglichst viele Gespräche mit Ihrem Vorgesetzten – das ist Ihre Wissensbasis! .....	29
Persönlichkeitstypen .....	31
Der Choleriker .....	31
Der Zyniker .....	32
Der Chaot .....	33
Der Herrschsüchtige .....	34
<b>Vorteile durch Checklisten .....</b>	<b>35</b>
Arbeiten Sie mit Checklisten .....	35
Vorteile .....	36
Was soll eine Checkliste alles enthalten? .....	37
Checkliste „Allerlei Nützliches“ in meinem Sekretariat .....	38
<b>Geschäftsreisen managen .....</b>	<b>39</b>
Allgemeines .....	39
Checkliste der wichtigsten Informationsquellen .....	39
Checkliste für Flugreisen .....	40
Checkliste: Aufgaben für die Assistentin vor der Abreise .....	41
Checkliste: Aufgaben für die Assistentin während der Reise .....	42
Checkliste: Aufgaben für die Assistentin nach der Reise .....	42

<b>Tipps fürs Telefonieren .....</b>	<b>43</b>
Unverschämte Anrufer haben bei Ihnen keine Chance .....	43
Auch „Abwimmeln“ ist so manches Mal von Vorteil.....	44
Was tun bei Vielrednern? .....	45
<b>Die „Aufschieberitis“ .....</b>	<b>46</b>
Woran Sie die „Aufschieberitis“ erkennen.....	46
Taktiken gegen „Aufschieberitis“ .....	47
Die „das-Unangenehmste-zuerst“-Taktik.....	47
Salami-Taktik.....	47
Fünf-Minuten-Taktik .....	48
Taktik des „Ich-werde-es-tun“ .....	48
Taktik des „Nicht-darüber-Nachdenkens“.....	48
Taktik des „Jeden-Tag-etwas-Schreckliches“ .....	48
<b>Effiziente Organisation und Planung nach Prioritäten .....</b>	<b>49</b>
Das Pareto-Prinzip oder die ABC-Analyse .....	49
So wirkt das Pareto-Prinzip für Ihre Arbeitsorganisation .....	50
Arbeitsblatt - 1. Schritt: Aufgabenliste .....	51
Arbeitsblatt - 2. Schritt: Zeitbedarf .....	52
Arbeitsblatt - 3. Schritt: Was kann delegiert werden? .....	53
Arbeitsblatt - 4. Schritt: Zeitersparnis .....	54
Arbeitsblatt - 5. Schritt: Sinnvolle Zeitplanung.....	55
Zeitersparnis mit der ABC-Analyse für Ihr Sekretariat .....	56
Das Eisenhower-Prinzip (Prinzip der Wichtigkeit-Dringlichkeit).....	57
Arbeitsblatt - 6. Schritt: Prioritäten einstufung .....	58
<b>Assistentin – Repräsentantin für das Unternehmen .....</b>	<b>59</b>
Tipps zum Abschluss: .....	59
<b>Tages-Clearing .....</b>	<b>60</b>

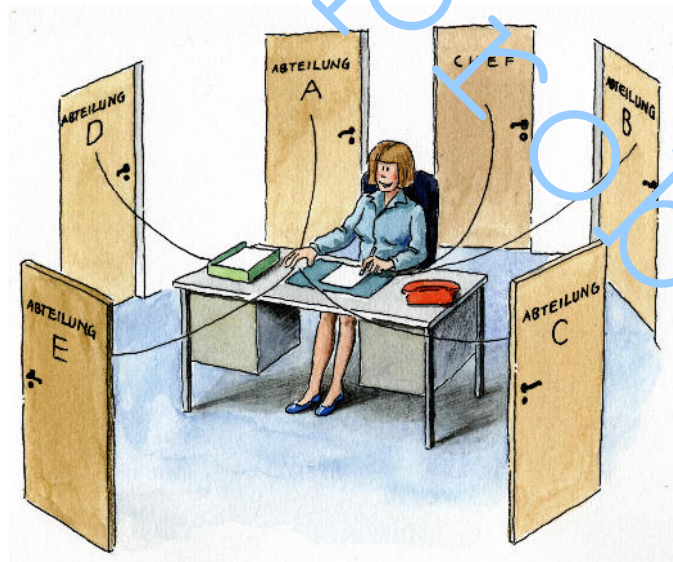
## EINLEITUNG

### Die Sekretärin von heute – Ein Berufsbild im Wandel

Im letzten Jahrzehnt hat sich das Berufsbild der Sekretärin stark gewandelt. Man spricht heute nicht mehr von Sekretärin, sondern von Assistentin, Office-Managerin, Europa-Sekretärin oder Management-Assistentin, Direktions-Assistentin, Chefassistentin, Büro-managerin usw.

Sie beherrscht nicht mehr nur allein die Schreibmaschine und das Kaffeekochen, sondern sie besitzt ausgezeichnete Fachkenntnisse und persönliche Kompetenzen. Was sie vor allen Dingen auszeichnet: Die Sekretärin von heute ist in der Lage, schnell und professionell auf Unvorhergesehenes zu reagieren. Ihr Engagement im Beruf entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Routine und Erfahrung sind eine Selbstverständlichkeit im Alltag. Das alleine genügt heute allerdings nicht mehr für einen Karrieresprung.

Die Sekretärin von heute



Will sie eine Spitzenkraft werden, so ist Weiterbildung notwendig. Die Weiterbildungs-Angebote für die Sekretärin sind leider sehr unübersichtlich. Vom Titel alleine kann keine Qualifizierung abgeleitet werden.

Seit einigen Jahren können Sekretärinnen bei den Industrie- und Handelskammern eine Fortbildung zur „Geprüften Fachkauffrau/-mann für Büromanagement“ bzw. zur „Geprüften Sekretariatsfachkauffrau/-mann“ nutzen. Es gibt diverse Privat-Akademien, die den Lehrgang der „Staatlich geprüften Europasekretärin“ oder der „Internationalen Management-Assistentin“ anbieten. Die Prüfungen werden nach den gültigen IHK-Prüfungsrichtlinien abgenommen.

Untersuchungen in der Praxis ergeben, dass es keine genaue Abgrenzung zwischen Sekretärin, Office-Managerin oder Assistentin gibt. Die Grenzen sind fließend. Stellenangebote, in denen eine Sekretärin/Assistentin gesucht wird, zeigen diesen Trend.

**Es gibt keine Abgrenzung zwischen den Berufsbildern. Eine Office-Managerin beherrscht genauso die klassischen Sekretariats-Aufgaben, wie die Sekretärin Assistenz-Aufgaben übernimmt.**

Die Sekretärin ist keine Befehlsempfängerin, sondern eine verantwortungsvolle, selbständig handelnde Mitarbeiterin, die Sachbearbeitungsaufgaben wahrnimmt und bei Projekten assistiert.

**Ein Hinweis: Allein wegen der besseren Lesbarkeit sprechen wir in den nachfolgenden Texten von der Sekretärin nur in der weiblichen Form und dem „Chef“ oder dem Vorgesetzten als Maskulinum.**

Weiterbildung

Zwischen den Berufsbildern ist keine genaue Abgrenzung möglich

## FACHLICHE UND PERSÖNLICHE VORAUSSETZUNGEN

### Das Anforderungsprofil der Sekretärin/Office-Managerin

Da die Titel nicht in einem Berufsbild festgehalten und in keiner Weise geschützt sind, werden sie in den Unternehmen auch unterschiedlich bewertet und von der Sekretärin und dem Chef auch unterschiedlich angewandt.

Zu den **klassischen Aufgaben** der Sekretärin/Office-Managerin gehört die gesamte Büroorganisation.

- Bearbeitung Posteingang, -ausgang
- Weiterleitung von Informationen
- Informationsbeschaffung, Aufbereitung und Weitergabe
- Beherrschung aller modernen Kommunikationsmittel
- Bearbeitung der E-Mails, Korrespondenz, Weiterbildung usw.
- Schreiben von Berichten, Protokollen, Manuskripten, selbständig formulieren Briefen (oder nach Stichworten)
- Beherrschung der korrekten Rechtschreibung, Zeichensetzung sowie des richtigen Formatierens von Briefen (Voraussetzung)
- Management von Veranstaltungen
- Führen von Protokollen
- Selbständiges Führen der Sekretariatsablage
- Verwaltung von Fachbüchern, Zeitschriften, Zeitungen
- Organisation von Reisen
- Verwaltung von Terminen

Klassische Sekretariats-Aufgaben

- Pflege von Datenbanken
- Selbständiges Erstellen von PowerPoint-Präsentationen
- Entgegennahme von Telefongesprächen
- Selbständige Durchführung, Weiterleitung von Telefongesprächen usw.
- Erstellung und Interpretation von Statistiken
- Verwaltung des Büromaterials
- Beschaffung von Werbe- und Kundengeschenken
- Kommunikation in mind. einer Fremdsprache
- Einsatz von Zeitmanagement

Die Anforderungen, die an die Sekretärin gestellt werden, wachsen täglich.

**Lernen ist wie Rudern gegen den Strom: Sobald man aufhört,  
treibt man zurück!**





## Fachkompetenz

Die Anforderungen an eine Assistentin/Office-Managerin bezüglich ihrer Fachkompetenz sind gestiegen:

### ■ Betriebs- und volkswirtschaftliche Grundkenntnisse

Wenn Sie als Sekretärin Pluspunkte sammeln wollen, ist ein betriebswirtschaftliches Basiswissen unerlässlich. Dazu gehören Kenntnisse über

- die Grundlagen wirtschaftlichen Handelns,
- Funktionen des Marktes,
- Unternehmenskooperationen und -konzentration,
- die Bedeutung von Konjunktur und Wachstum,
- Rechnungswesen usw.

Es hilft, wenn Sie Begriffe wie Cashflow, Break-Even-Point schon einmal gehört haben. Aber keine Angst: Sie brauchen deshalb kein Betriebswirtschaftsstudium. Es gibt praxisorientierte Seminare, in denen Sie sich dieses Wissen aneignen können:

- Grundlagen aus dem Wirtschaftsrecht
- Personalwirtschaft
- Management- und Führungstechniken
- Kommunikationstechniken
- Marketing
- Branchenkenntnisse

### ■ Sprachkenntnisse

Englisch ist Grundvoraussetzung für eine qualifizierte Position. Sie vergrößern Ihre Chancen, wenn Sie über weitere Fremdsprachen verfügen.

Hervorragende Deutschkenntnisse sind ein absolutes Muss! Ein mit einwandfreier Grammatik geschriebener Brief ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens.

Fachkompetenz

## Soziale Kompetenz

Sie als Office-Managerin verfügen über soziale Kompetenz, wenn Sie ...

- eine hohe Motivation mitbringen.
- teamfähig sind.
- gutes Verhandlungsgeschick mitbringen.
- eine hohe Leistungsbereitschaft zeigen.
- tolerant und einfühlsam sind.
- gut mit Kritik umgehen können.
- Ausstrahlung besitzen.
- kooperativ sind.
- ganzheitliches Denken mitbringen.
- stark belastbar sind.
- über unternehmerisches Denken verfügen.
- Verantwortungsbereitschaft haben.
- Einsicht zeigen.