

Inhaltsverzeichnis

1	Arbeitsmittel und Büroausstattung	15
1.1	Revolutionieren Sie Ihren Schreibtisch-Arbeitsplatz	16
1.1.1	Die richtigen Arbeitsmittel am richtigen Platz - Weniger ist mehr	16
1.1.2	Schritt 1: Optimieren Sie Ihre Grundausstattung	17
	■ Verwenden Sie die optimalen Kalendarien	17
	■ Kreieren Sie Ihr schnelles Tisch-Daten-Verzeichnis	18
	■ Schluss mit Zetteln: ein A4-Speicher beendet das Chaos	19
	■ Vielfalt in einem einzigen Schreibgerät: Der All-In One-Pen	21
1.1.3	Schritt 2: Gewinnen Sie Platz für Ihre aktuelle Aufgabe	22
	■ Zaubern Sie Ihre Unterlagen in Zuständigkeitsmappen	22
1.2	Bereitschafts-System im Rollcontainer	24
1.2.1	Wiedervorlagen	25
1.2.2	Wissensmanagement	26
1.2.3	Aktuelle Projekte	29
1.3	Neue Technik und Gesundheitsaspekte bei der Printausstattung	32
1.3.1	Setzen Sie in Ihrem Büro ein All-in-one-Gerät ein	32
1.3.2	Kabellos Drucken von unterwegs	33
1.4	Die ergonomischen Empfehlungen für das Büro	34
1.4.1	Arbeiten Sie mit flexibler Schreibtischhöhe	35
1.4.2	Finden Sie Ihren passenden Schreibtischstuhl	36
1.4.3	Die optimale Ausstattung Ihres PC-Arbeitsplatzes	38
	■ Standort, Licht, Abstand, Höhe und Neigung des Monitors	38
	■ Keine falsche Armhaltung vor der Tastatur	39
	■ Verwenden Sie passende Computermaus und neueste Gelaufgabe	40
	■ Entspannte seitliche Handposition mit der neuen Vertikalmaus	40
	■ Innovation „RollerMouse“	41
	■ Für unterwegs die scheckkarten-große Computermaus	42
	■ Der richtige Platz für den Konzepthalter	42
1.4.4	Die drehbare Halterung für Ihren Tablet-Computer	44
1.4.5	Kurzgymnastik zwischendurch	44
	■ Mit innovativer Software Dehnübungen vor dem Bildschirm	44
	■ Fitnessverbesserung per App	46

Inhalt

2	Zeit- und Arbeitsmanagement	47
2.1	Souverän den Arbeitstag beginnen	48
2.2	Lernen Sie Prioritäten richtig zu setzen	49
2.3	Qualifiziert organisieren: proaktiv und initiativ	51
2.3.1	Denken Sie immer voraus	51
2.3.2	Arbeiten Sie zielführend und zeitsparend	52
2.4	Effizient Aufgaben managen mit der Methode 4C	53
2.4.1	Arbeitsweise mit der Methode 4C	54
2.4.2	Effekt der Methode 4C	57
2.4.3	4C-Phase: Create / AUFGABEN	58
2.4.4	4C-Phase: Control / DELEGIERTES	60
2.4.5	4C-Phase: Communicate / BERICHT AN DEN CHEF	62
2.4.6	4C-Phase: Conferences / TERMINVORBEREITUNGEN	64
2.4.7	Konsequenz der Methode 4C im Sekretariat	66
3	Ihr Organisationszentrum	67
3.1	Termin-Management	70
3.1.1	Terminplanung	70
3.1.2	Kurznotiz im Schreibtischkalender	70
3.1.3	Elektronische Terminverwaltung mit Ihrem Mailsystem	71
	■ Freie Termine finden, einladen und Teilnahmestatus prüfen	71
	■ Wie Sie vorbereitete Einladungen „zwischenparken“	73
	■ Vorsicht bei Meeting-Absagen mit einem „DECLINE“	73
	■ Frühzeitig Appointments eintragen	74
	■ Wo finden Sie alle Einladungen mit Antworten auf einen Blick?	74
3.1.4	Professionelle Terminierung mit Ihren Geschäftspartnern	76
3.1.5	Die schnelle webbasierte Terminfindung via Doodle	77
3.1.6	Endlos lange Status-Besprechungen clever mit Stehmeetings verkürzen	78
3.1.7	Nutzen Sie die Vorteile einer Phone Conference	78
	■ An Ihrem Telefonapparat Konferenzen makeln	79
	■ Die große oder weltweite Telefonkonferenz organisieren	79
	■ Virtuelle Konferenzen via Web	80
4		

3.1.8	Standardisieren Sie Ihre Besprechungsagenda mit automatischer Uhrzeitberechnung	81
3.2	Wiedervorlagen	83
3.2.1	Richtiger Input	83
3.2.2	Den Output zuverlässig bearbeiten	83
3.3	Archivierung mit Papierablage	85
3.3.1	Die aktuelle Ausstattung	85
	■ Neue Technik bei Ordnern und Rückenschildern	85
	■ Beispiele für optimale Heftgeräte und Locher	86
3.3.2	Reduzieren Sie konsequent Ihr Ablagevolumen	88
3.3.3	Wann ist die beste Zeit für die laufende Ablage?	91
3.3.4	Kennen Sie die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen?	91
3.3.5	Gewusst wie - Praxistipps für die rationelle Ablage	95
	■ Trends für die Visitenkarten-Archivierung	95
	■ Akkurat Originalverträge versenden und ablegen	97
	■ Wer hat wann Unterlagen entnommen?	99
3.3.6	Projekte rationell gestalten und archivieren	99
	■ Projektmappe	99
	■ Projektabschluss	100
	■ Verwaltung der eigenen Projekte	101
3.4	Elektronische Archivierung	101
	■ E-Mails in wenigen Schritten auf die Festplatte auslagern	102
	■ In Sekundenschnelle E-Mails auf externe Datenträger speichern	102
4	Ihr Kommunikationszentrum	103
4.1	E-Mailing	104
4.1.1	„Fräulein Müller, bitte zum Diktat!“	104
4.1.2	Besser kommunizieren mit dem E-Mail-Knigge	105
	■ Anrede und Gruß, das neue Gesetz für die Fußzeile	105
	■ Das Duzen in E-Mails	106
	■ Kennen Sie die gängigen Emoticons?	106

Inhalt

4.1.3	Wie verwalten Sie zeitsparend und klug Ihr E-Mail-Konto?	106
	■ In welcher Reihenfolge öffnen Sie neue E-Mail-Eingänge?	108
4.1.4	Eiserne Regel, wie Sie auf Anhänge/Rechnungen von unbekanntem Mailabsendern reagieren	109
4.1.5	Strukturieren Sie gekonnt die E-Mail Flut Ihres Chefs	110
	■ E-Mails mit Aufgabenstellungen zuverlässig managen	110
	■ Zeitnah den aktuellen Status der unerledigten E-Mails vorlegen	111
	■ Verwalten Sie Rückfragen und Antworten in Mail-Ordnern	111
4.1.6	Wie können Sie Invitation-Accepts aus Ihrer Mailansicht fernhalten?	112
4.1.7	Drei Möglichkeiten, E-Mails nach Stichworten zu finden	113
4.1.8	Sie können per E-Mail-Message um Rückruf bitten	115
4.1.9	Definieren Sie Lese- und Schreibrechte für E-Mails und Kalender	116
4.1.10	Sensibler Umgang mit vertraulichen E-Mails	116
4.1.11	Abwehr der leidigen „Spam-Mails“	117
	■ Schalten Sie die Beschwerdestelle für „Spam“-E-Mails ein	118
	■ Was Sie aktiv unternehmen bzw. strikt unterlassen sollten	118
4.2	Briefpost	120
4.2.1	Ausgangspost	120
	■ Mit einem Klick zu den Postleitzahlen	120
	■ Schnelles Finden der korrekten Postgebühren	121
	■ Nutzen Sie die richtigen Adress-Etiketten	122
4.2.2	Eingangspost	123
	■ Eingangspost digitalisiert erhalten	123
	■ Ärgernis Werbesendungen	123
	■ Werbepost an ausgeschiedene Kollegen	125
4.3	Telefonie	127
4.3.1	Tauschen Sie Ihren Telefonhörer gegen ein modernes Head-Set ein	127
4.3.2	Per Tastenkombination zu allen internen Telefonnummern	128
4.3.3	Telefonnummern worldwide	129
4.3.4	Die nationale und internationale Buchstabier-Tabelle	130
4.3.5	Telefonwarteschleifen	131
4.3.6	Gesprächsnotiz	132
4.3.7	Trainieren Sie Ihre Telefonstimme	134

4.3.8	Verhaltenskompetenz am Telefon	136
	■ „Für diese Frage bin ich aber überhaupt nicht zuständig.“	136
	■ Wie gehen Sie mit Beschwerden um?	137
	■ Anrufe zu einem ungünstigen Zeitpunkt	137
4.3.9	Gekannt von Ihrem Geschäftspartner verabschieden	138
4.3.10	Was Sie zu „Belästigender Telefonwerbung“ wissen sollten	138
4.3.11	Schirmen Sie vor unseriösen Anrufern ab	140
	■ Wie erkenne ich Head-Hunter und Adressenverlage?	140
	■ Selektieren Sie taktisch klug telefonische Werbeangebote	143
	■ Verbindlich reagieren bei Anrufern „in persönlicher Sache“	144
4.3.12	Die einfache Regel, wer zuerst durchstellt	145
4.4	Telefax	146
4.4.1	Kein Problem mehr bei Telefon- und Fax-Nummern-Verwechslung	146
4.4.2	Unterbinden Sie unerlaubte Telefax-Werbung	146
4.5	Korrespondenz	148
4.5.1	Schnelle Hilfe bei Fragen zur Rechtschreibung	148
4.5.2	Gestaltungsregeln für Textverarbeitung mit DIN 5008	148
4.5.3	Die wichtigen Standards für Anschriften	149
4.5.4	Amtliche Regelung zu Anreden	153
4.5.5	Unterschriften und Vollmachten	154
4.5.6	Addresses and salutations in english language	155
4.5.7	Schreibrichtlinien für Daten	157
	■ Datumschreibung	157
	■ Uhrzeitangabe	157
	■ Telefonnummern	158
	■ Telefaxnummern	158
	■ Postfachnummern	158
	■ Postleitzahlen	159
	■ Bankleitzahlen/BIC	159
	■ Kontonummern/IBAN	159
	■ Geldbeträge	159
4.5.8	Musterbriefe zu persönlichen Anlässen	160
4.5.9	Musterbriefe zu geschäftlichen Anlässen	168

Inhalt

5	Gäste und Events	169
5.1	Exzellente VIP-Betreuung im Office (Checkliste)	170
5.1.1	Business-Etikette	172
	■ Wer reicht wem zuerst die Hand?	172
	■ Begrüßungsreihenfolge in einer Gruppe	173
	■ Personen einander vorstellen	174
	■ Verabschiedung von Gästen	174
5.1.2	Was Sie bei der Speiseauswahl beachten sollten	175
5.1.3	Gästen zum Meeting stilsicher Getränke und Snacks reichen	176
5.1.4	Die rechtzeitige Raumreservierung	176
5.2	Die VIP-Einladung zum Abendprogramm	178
5.2.1	Korrekte Sitzordnung für Ihre Ehrengäste	178
	■ Der Ehrenplatz beim Geschäftsessen	178
	■ Die Ehrenplätze während eines Veranstaltungsprogramms	179
	■ Profis kennen auch die Sitzordnung für die Autofahrt	179
5.2.2	Ihre perfekte Teilnahme am Geschäftsessen	180
	■ Kleines 1x1 für die Platzordnung zu Tisch	180
	■ Schwierige Gerichte gekonnt zelebrieren	180
5.3	Hotel-Tagungen mit Rahmenprogramm (Checkliste)	182
5.3.1	Wählen Sie in drei Schritten Ihr Tagungshotel aus	184
5.3.2	Wo finden Sie das passende Rahmenprogramm?	188
5.3.3	Die Tagungsteilnehmer perfekt informieren und einladen	189
5.3.4	Die geeigneten Namensschilder vorbereiten	192
5.3.5	Feedback zur Veranstaltung einholen	192
5.4	Für Messebesuche rechtzeitig an allen Rädern drehen	194
5.4.1	Das Abenteuer der Hotelsuche für Messen elegant meistern	196
5.5	Lassen Sie faszinierende Firmenpräsentationen inszenieren	197
5.6	Pflege der Unternehmenskultur mit gehobenen Mitarbeiter-Events	198
5.6.1	Welche kreativen Ideenschmieden helfen bei der Eventplanung?	198
5.6.2	Maßgeschneiderte Incentivereisen für Top-Mitarbeiter (Checkliste)	199
5.6.3	Der richtige Rahmen für Dienstjubiläumsfeiern (Checkliste)	202
5.7	Karrieresprung zur Eventmanagerin?	204
8		

6	Reiseorganisation	205
6.1	Vorausschauend die Abwesenheit organisieren	206
6.2	Die professionelle Reisemappe	208
6.3	Setzen Sie Ihre aktuellen Länderkenntnisse ein	211
6.3.1	Reisehinweise und Besonderheiten in europäischen Staaten	211
6.3.2	Die unterschiedlichen Zeitzonen der Welt leicht umgerechnet	212
6.3.3	Geschäftlich stilsicher auf fremdem Parkett	218
6.4	Anreisen mit dem PKW	220
6.4.1	Planen Sie mit Routenplanern die rechtzeitige Abfahrt	220
6.4.2	Staus rechtzeitig kennen und umfahren	221
6.4.3	Treffpunkt Autobahn-Raststätte	224
6.5	Anreisen per Flugzeug	225
6.5.1	Wo finden Sie Informationen zu allen Flughäfen der Welt?	225
6.5.2	Der aktuelle Status zu Start und Landung	226
6.5.3	Kennen Sie IATA- und 2-Letter-Code der Airports und Airlines?	227
6.5.4	Wie weit liegt der Airport von der Tagungslocation entfernt?	227
6.5.5	Holen Sie Preisvergleiche für Ihre Flugbuchung ein	229
6.5.6	Präsentieren Sie übersichtlich Ihre Flugalternativen	229
6.5.7	Nutzen Sie den zeitsparenden Online Check-In	231
6.5.8	Checken Sie das Reisegepäck Ihres Chefs vom Büro aus ein	233
6.5.9	Lässt sich Ihr Chef für die mobile Bordkarte per Handy begeistern?	234
6.5.10	Die gesetzlichen Entschädigungsansprüche bei Flugverspätungen	234
6.6	Anreise mit der Bahn	236
6.6.1	Die Vorteile einer Online-Buchung	236
6.6.2	Kennen Sie die Hotline-Nr. der Deutschen Bahn?	236
6.6.3	Serviceprogramm für Bahn-Karteneinhaber	237
6.6.4	App für Bahnreisende	237
6.6.5	Bahnreisende erhalten bei Zugverspätungen finanzielle Entschädigung	237
6.7	Der moderne Weg zum Taxi-Ruf	238
6.8	Übernachtungen	239
6.9	Travelmanagement	240

Inhalt

7	Aktuelles IT-Wissen	241
7.1	Problembhebung in der Praxis mit den MS Office- Programmen	242
7.2	Lösen Sie gekonnt spezielle Print-Aufgaben	242
7.2.1	Wann sollten Sie Druckaufträge auf Landscape/Landschaft stellen?	242
7.2.2	Texte aus einer Website ohne unerwünschte Seitenspalten und Werbeblöcke drucken	243
7.2.3	Wann arbeiten Sie mit Screenshots?	244
7.3	Elektronisch Daten mit Hyperlinks, Shortcuts, Hotspots vernetzen	245
7.3.1	Hotspot-Antwort-Buttons einfügen für die automatisierte Antwort	245
7.3.2	Verwendung von Shortcuts	246
	■ Intranet- und Internetseiten per Shortcut einfügen	246
	■ Dateien per Shortcut einfügen	247
	■ E-Mails per Shortcut miteinander verlinken	247
7.3.3	Hyperlinks einsetzen	248
	■ Internetadressen per Hyperlink einfügen	248
	■ Dateien, Mail-Adressen, URL per Hyperlink-Textstelle einfügen	248
	■ Über Registerkarten Dateien, Mails, Web-Adressen verlinken	249
7.3.4	In MS-Office-Dokumenten Shortcuts und Hyperlinks verwenden	251
	■ MS Office Dokumente per Shortcut miteinander verlinken	251
	■ Dateien, Mail-, Web-Adressen per Hyperlink-Textstelle einfügen	251
7.4	Per Bookmark aus Datenbanken Icons auf den Workspace laden	253
7.5	Mit dem Teamroom vertrauliche Daten managen	254
7.6	Sparen Sie sich Merkarbeit bei Aktualisierung der IT-Passwörter	256
7.6.1	Ist die Wiederholung des Mail-Passwortes notwendig?	257
7.7	Nutzen Sie klug das Informationsmedium Internet	258
7.7.1	Internet-Recherche	258
	■ Suche nach einem bestimmten Begriff	258
	■ Suche nach unvollständigen Begriffen	259
7.7.2	Lassen Sie sich automatisch News aus dem Internet zusenden	260
7.7.3	Arbeiten Sie mit Internet Favoriten	260
7.7.4	Adieu Rechenmaschine: Lösen Sie Mathematikaufgaben mit Google	261

7.7.5	Apps auf Smartphones oder Tablet-PCs installieren	261
7.7.6	Tricksen Sie Hacker beim Web-Zugang aus	262
7.8	Begriffe aus dem IT-Bereich	264
8	Betriebswirtschaftliches	265
8.1	Bilanztechnische Begriffe (deutsches / amerikan. Recht US-GAAP)	266
8.2	Banken und Aktienbeteiligungen	271
8.2.1	Die Bundesbank, die Europäische Zentralbank (EZB)	271
	■ Aufgaben der Deutschen Bundesbank	271
	■ Aufgaben der Europäischen Zentralbank	272
8.2.2	Die Weltbank	272
8.2.3	Der Internationale Währungsfonds IWF	273
8.2.4	SEPA, der gemeinsame Euro-Zahlungsraum	274
	■ IBAN (International Bank Account Number)	275
	■ BIC (Bank Identifier Code) bzw. SWIFT-Code	275
8.2.5	Was bedeutet in der Wirtschaft eine „Feindliche Übernahme“?	275
8.3	Management-Instrumente	276
8.3.1	Kaizen	276
	■ Die 5 S-Bewegungen	277
	■ Die 6 M-Checkliste	277
	■ Die 3 Mu-Checkliste	277
	■ Die 7 Verschwendungsarten	277
	■ Just in Time (JiT), Just in Sequence (JiS)	278
	■ Just in Sequence (JiS)	278
8.3.2	SWOT-Analyse (Stärken-Schwächen, Chancen-Bedrohung)	278
8.3.3	Benchmark	279
8.3.4	Kreativitätstechnik Brainstorming	279

Inhalt

9	Verhaltenspsychologie	281
9.1	Steigern und pflegen Sie Ihre körperliche Fitness	282
9.2	Setzen Sie die Kraft der positiven Gedanken ein	282
9.3	Lernen Sie gekonnt und freundlich Nein zu sagen	284
9.4	Welches Zauberwort Sie Ihrem Kopf bei Stress zurufen	285
9.5	Halten Sie Ihre Impulskontrolle auf höchstem Niveau	286
9.6	Erkennen Sie mit der Maslow-Pyramide Verhaltensmotive	287
9.7	Konflikte präventiv vermeiden mit Ihrem Talent zur Empathie	288
9.8	Wie werden Sie einmalig und unverwechselbar?	289
9.8.1	Ergänzen Sie Ihre Talente mit den richtigen Softskills	289
9.8.2	Lassen Sie sich von Ihrem Fashion-IQ beraten	290
9.9	Was Ihr Chef von Ihnen erwartet	291
9.10	Der gekonnte Umgang mit unterschiedlichen Chefpersönlichkeiten	293
9.10.1	Der autoritäre Machtmensch - Der gefürchtete, unberechenbare Chef	293
9.10.2	Der Choleriker - Der lebhafteste, spontane Chef	294
9.10.3	Der Ausbeuter - Der stoische, souveräne Chef	295
9.10.4	Der Kontrollierer - Der zwanghafte Chef	296
9.10.5	Der Kreative - Der überaktive, extrovertierte Chef	297
	Schlussbemerkung	299
	■ Sekretärin oder Assistentin oder Organisationsmanagerin?	299
	■ Stellenbeschreibung	300
	■ Ist Ihr Verdienst angemessen?	303
	Anhang IT-Wissen	305
	Problembhebung in der Praxis mit den MS-Office-Programmen	306
	■ Praktische Tipps zu Word	306
	■ Kleine Tricks bei Excel	309
	Begriffe aus dem IT-Bereich	312
	Sachwortverzeichnis	321