

Tipps und Tricks für die professionelle Büroorganisation



1. BÜROSYSTEMATIK – ARBEITSPLATZORGANISATION.....	3
1.1 Individuelle Arbeitsplatzgestaltung.....	3
2. ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT	4
2.1 Effektive Zielsetzung	5
2.1.1 Formulieren Sie Ihr Ziel positiv.....	5
2.1.2 Ausführbar durch mich selbst.....	5
2.1.3 Rahmenbedingungen: Wann, wie, wo, mit wem GENAU.....	5
2.1.4 Würdigen Sie die gute Absicht des alten Verhaltens.....	5
2.1.5 Formulieren Sie exakt und sinnesspezifisch.....	5
2.1.6 Termin: Bis wann erledigt/ wann geht es los?	5
2.2 Prinzip der schriftlichen Aufgabenplanung.....	6
2.3 Delegieren	7
3. ABLAGE UND WIEDERVORLAGE – ORDNUNGSSYSTEME.....	8
3.1 Wie sieht eine gute Ablage aus?	9
3.1.1 Arbeitsplatzablage.....	9
3.1.2 Aktuelle Ablage Büro.....	10
3.1.3 Zwischenablage	10
3.1.4 Archiv	10
4. TERMINMANAGEMENT	11
4.1 7 Fragen zur Terminfestlegung.....	11
4.2 Terminarten.....	11
4.3 Terminverwaltungssysteme	12
4.4 Zeitgemäß – Zeitgewinn durch E-Mail-Management.....	13
4.4.1 Antworten Sie umgehend.....	13
4.4.2 Weniger ist mehr	13
4.4.3 Vermeiden Sie Massen-Mails	13
4.4.4 Anhang entbehrlich?	13
4.4.5 Höflichkeit ist oberstes Gebot	14
4.4.6 Spezial-Tipps.....	14
5. FÜR DEN SCHNELLEN ÜBERBLICK: CHECKLISTEN	16
5.1 Checkliste Allgemeine Tipps und Anregungen	16
5.2 Checkliste Der Tagesplan-Check	18
5.3 Der Anti-Aufschieberitis – Check	19
6. ZUM GUTEN SCHLUSS: ZWÖLF LEITSÄTZE FÜR DIE SEKRETÄRIN/ASSISTENTIN.....	21

1. Bürosystematik – Arbeitsplatzorganisation

„Ordnung ist das halbe Leben“ sagt das Sprichwort. Dies bedeutet jedoch nicht, dass jeder Mensch in der gleichen Art und Weise Ordnung halten soll. Ordnung im Büro ist viel mehr als ein aufgeräumter Schreibtisch. Es geht heute um Zeit- und Selbstmanagement und darum, Transparenz in komplexe Arbeitsabläufe zu bringen.

Wie soll das gehen? Sich Wissen anzueignen, ist eine Sache, neue Informationen zu verarbeiten und danach zu handeln, eine völlig andere. Wir alle haben im Laufe unseres Lebens Gewohnheiten entwickelt, die uns entweder nützen oder behindern. Wollen wir uns ändern, müssen wir schlechte Gewohnheiten ablegen und uns gute aneignen. Verhaltensweisen zu verändern, fällt den meisten Menschen jedoch sehr schwer, denn wir sind Gewohnheitstiere.

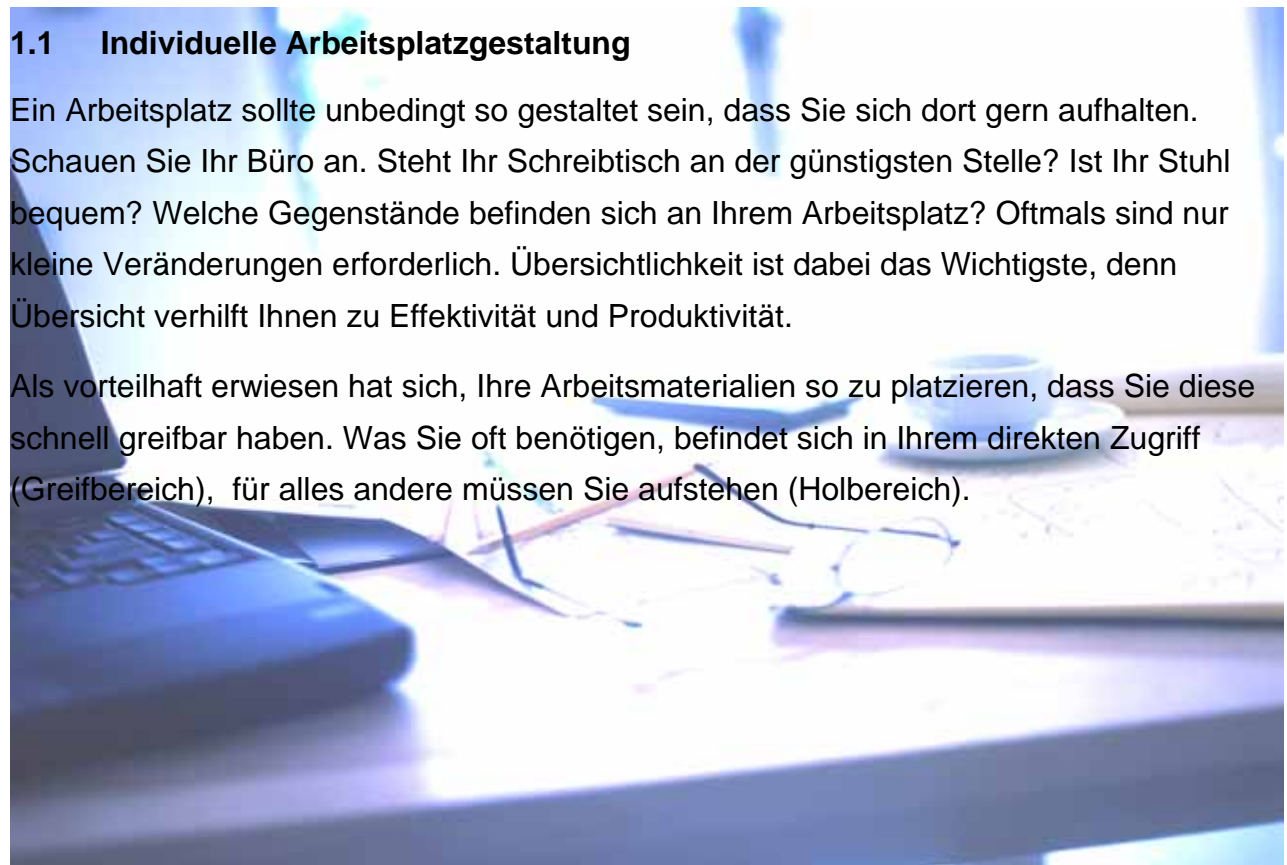
Zwar gibt es keine Patentlösungen, aber Tipps und Methoden, die es Ihnen ermöglichen, den inneren Schweinehund leichter zu überwinden.

Als oberste Regel gilt: Packen Sie's an, Tun Sie's sofort! Dieser Grundsatz wird Ihnen helfen, bessere Arbeitsgewohnheiten anzunehmen, so dass Sie letztlich zu Ihrer eigenen Ordnung finden, die Ihrer Persönlichkeit entspricht und auch mit den Strukturen ihres Unternehmens übereinstimmt.

1.1 Individuelle Arbeitsplatzgestaltung

Ein Arbeitsplatz sollte unbedingt so gestaltet sein, dass Sie sich dort gern aufhalten. Schauen Sie Ihr Büro an. Steht Ihr Schreibtisch an der günstigsten Stelle? Ist Ihr Stuhl bequem? Welche Gegenstände befinden sich an Ihrem Arbeitsplatz? Oftmals sind nur kleine Veränderungen erforderlich. Übersichtlichkeit ist dabei das Wichtigste, denn Übersicht verhilft Ihnen zu Effektivität und Produktivität.

Als vorteilhaft erwiesen hat sich, Ihre Arbeitsmaterialien so zu platzieren, dass Sie diese schnell greifbar haben. Was Sie oft benötigen, befindet sich in Ihrem direkten Zugriff (Greifbereich), für alles andere müssen Sie aufstehen (Holbereich).



2. Zeit- und Selbstmanagement

Obwohl wir Zeit nicht sehen, hören, riechen, spüren können, glauben wir doch alle zu wissen, wovon wir reden. Zeit ist das, wovon wir alle zu wenig haben. Dabei hat jeder Mensch täglich 24 Stunden zur Verfügung. Zeit ist ein kostbares Gut, das wertvollste, was wir haben. Es ist mehr wert als Geld, denn

- Zeit können wir nicht kaufen, nicht sparen, nicht speichern oder lagern,
- lässt sich nicht vermehren, weder ein- noch ausschalten,
- kann nicht ersetzt werden,
- verrinnt unaufhaltsam, unwiderruflich.

Das Wort des römischen Dichters Horaz „carpe diem“ (nutze den Tag) hat in unserer schnelllebigen Zeit besondere Bedeutung gewonnen. Bedauerlicherweise können die wenigsten von uns frei über ihre Zeit verfügen, weil sie beruflich eingespannt sind und täglich viele Aufgaben zu erledigen haben. Genau deshalb müssen wir unsere Zeit sinnvoll einteilen, sowohl beruflich als auch privat.

Denn die Folge mangelnder Planung und Organisation kennen wir alle: ein ständig schlechtes Gewissen verhindert, dass wir die Entspannung und Erholung finden, die wir zur Erhaltung unserer Gesundheit - und damit auch unserer Arbeitskraft - brauchen.

Das schlechte Gewissen und Zeitdruck entstehen, wenn die Tagesaufgaben nicht erledigt wurden. Kennen Sie das?

Wie kommt es, dass wir oft am Abend feststellen müssen, nur die Hälfte dessen, was wir uns vorgenommen hatten, geschafft zu haben?

Wir haben uns zu viele Aufgaben vorgenommen, die in der zur Verfügung stehenden Zeit objektiv nicht zu bewältigen sind. Dies ist ein gravierender Fehler in der Arbeitsorganisation, der nur zum Frust führt. Wir brauchen zu viel Zeit für eine Aufgabe.

Ist Ihnen schon einmal aufgefallen, dass Sie für gleiche Aufgaben mal mehr, mal weniger Zeit brauchen? Es ist ein bekanntes Phänomen, das wir für eine Aufgabe immer so viel Zeit brauchen, wie uns zur Verfügung steht.

Die Folge von Zeitproblemen ist Unzufriedenheit und das Gefühl, den Anforderungen nicht gewachsen zu sein.

Was können wir tun? Das Zauberwort heißt Zeit- und Selbstmanagement.

2.1 Effektive Zielsetzung

Es gibt ein paar Regeln, die Sie beachten sollten, wenn Sie Interesse haben, Ihre Ziele mit möglichst wenig Stress und auch zur eigenen Zufriedenheit zu erreichen.

2.1.1 Formulieren Sie Ihr Ziel positiv.

D.h., formulieren Sie - was Sie wollen, nicht - was Sie nicht wollen. Unser Gehirn hat es mit positiven Sätzen um 30% leichter, manchmal versteht es eine negative Formulierung auch nicht oder verwechselt sie mit einer positiven. So erreichen wir manchmal das Gegenteil des Gewollten.

2.1.2 Ausführbar durch mich selbst.

D.h. Sie sollten den entscheidenden aktiven Anteil an dem Ziel haben, ansonsten verharren Sie in Passivität und warten darauf, dass andere etwas tun. Die Wahrscheinlichkeitswerte im Hinblick auf die Erfüllung des Ziels sinken rapide.

2.1.3 Rahmenbedingungen: Wann, wie, wo, mit wem GENAU.

Legen Sie die Rahmenbedingungen fest, unter denen Sie Ihr Ziel erreichen möchten. Nicht jedes Ziel lässt sich unter jeder Bedingung verwirklichen. So vermeiden Sie Überforderung.

2.1.4 Würdigen Sie die gute Absicht des alten Verhaltens.

Auch Ihr derzeitiges Ziel diene einer guten Absicht und war oft für eine lange Zeit sehr nützlich, auch wenn das manchmal in Vergessenheit geraten ist. Der Nutzen dieses Ziels sollte in dem neuen Ziel auch enthalten sein, wenn es Aussicht auf Erfolg haben soll.

2.1.5 Formulieren Sie exakt und sinnesspezifisch.

Je exakter Sie ein Ziel formulieren, umso wahrscheinlicher erreichen Sie es. D.h. Sie können es sich bis ins letzte Detail vorstellen, was Sie hören, sehen, fühlen und schmecken/riechen, wenn Sie Ihr Ziel erreicht haben.

2.1.6 Termin: Bis wann erledigt/ wann geht es los?

Schaffen Sie eine Verbindlichkeit. Andernfalls bleibt das Ziel ein guter Vorsatz. Sich einen Termin zu setzen hilft den meisten, Verbindlichkeit herzustellen.

2.2 Prinzip der schriftlichen Aufgabenplanung

Was macht schriftliche Aufgabenplanung so wichtig?

Schriftliche Zeitpläne ermöglichen...

- den Überblick nicht zu verlieren
- die Arbeitsentlastung des Gedächtnisses
- die Selbstmotivation für eine straffe Befolgung des Tagespensums
- die Konzentration auf vorgenommene Aufgaben
- die Kontrolle der Tagesergebnisse
- eventuelle Störzeiten besser einzuschätzen
- realistische Pufferzeiten für Unvorhergesehenes einzuplanen
- die Dokumentation der geleisteten Arbeit
- den Nachweis und das Protokoll der (Nicht-)Aktivitäten

Planen Sie immer schriftlich. Ein Zeitplan, der nur im Kopf existiert, wird leichter umgeworfen und Sie verlieren leichter den Überblick. Schriftlich bedeutet er Arbeitsentlastung für das Gedächtnis und Motivation! Eine Kontrolle der Tagesergebnisse mit gleichzeitiger Dokumentation der geleisteten Arbeit wird dadurch möglich. Die Dokumentation unterstützt Sie bei der Nachkontrolle und der weiteren Planung.

Beachten Sie bei der Planung die Konzentration auf das Wesentliche.

Planen Sie realistisch!

Schätzen Sie den Zeitbedarf ein und verplanen Sie nur 60 Prozent Ihrer Zeit. Es kommt immer etwas Unerwartetes dazwischen.

2.3 Delegieren

Delegation ist ein wesentlicher Schlüssel zu erfolgreicher Arbeitstechnik und zum Zeitgewinn.

Problem:

man delegiert a) falsch, b) zu wenig, weil:

- man Angst hat, für eventuelle Fehler der anderen einstehen zu müssen
- es "zu umständlich" ist, z.B. Auszubildenden Routinearbeiten zu erklären
- in Ihrem Bereich unklare Weisungsbefugnisse herrschen

so kommt es dazu, dass:

- ständig Rückfragen kommen
- Kompetenzfragen auftauchen
- die Delegierten nichts von alleine machen
- Entscheidungen auf Sie rückverlagert werden
- Termine nicht eingehalten werden
- Sie doch alles besser und schneller machen

Der Empfänger braucht Information darüber:

- was er tun soll
- warum er es tun soll
- wann / bis wann er es erledigt haben soll
- wie / mit welchem Hilfsmittel er es tun soll

Checken Sie diese Fragen durch, wenn Sie selbst einen Auftrag ausführen sollen!

Fordern und geben Sie nach Durchführung bzw. Erledigung des Auftrages eine Rückmeldung / Feedback!

3. Ablage und Wiedervorlage – Ordnungssysteme

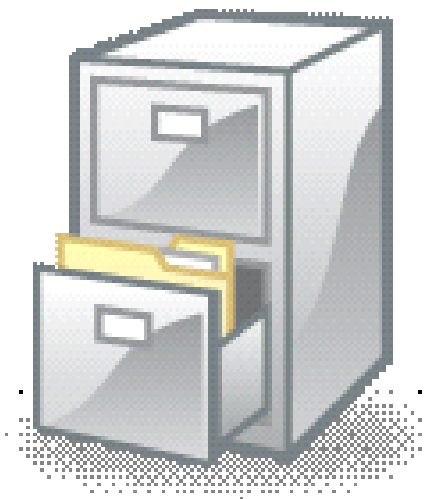
In vielen Sekretariaten wird die Ablage als lästige und ungeliebte Aufgabe angesehen. Ein ineffizientes Ablagesystem hat jedoch nicht nur negative Folgen für Ihr eigenes Nervenkostüm wenn

- Sie schnell ein bestimmtes Dokument benötigen und verzweifeltes Suchen beginnt...
- Sie nicht mehr wissen, wie Sie die wachsende Flut von Dokumenten und Informationen bewältigen können...
- Sie sich nicht trauen, Papiere wegzuerwerfen und Dateien zu löschen...
- Sie allmählich die Übersicht über Ihre gesamte Ablage verlieren...

sondern mindert auch die Auskunft- und Servicefähigkeit Ihres Unternehmens. Ein effizientes Ablagesystem ist folglich wichtig und absolut notwendig.

Schriftliche Unterlagen werden aufgehoben, um

- Termine einhalten zu können,
- gesetzliche Vorschriften zu beachten,
- nachzuschlagen, wenn Information später wieder benötigt wird, usw.



3.1 Wie sieht eine gute Ablage aus?

Ihre Ablage sollte:

- sinnvoll strukturiert und übersichtlich sein,
- auch für andere nachvollziehbar sein (Chef und Vertretung),
- nicht veraltet sein (regelmäßiges Aussortieren von Dokumenten ist unbedingt erforderlich),
- schnelles Finden ermöglichen,
- gut zugänglich sein (d. h. häufig gebrauchte Dokumente in Schreibtischnähe aufbewahren),
- flexibel und erweiterbar sein.

Außerdem sollten Sie Mehrfachablagen vermeiden, also Daten und Dokumente nicht als Original und Kopie oder gleichzeitig auf Papier und elektronisch archivieren. Wenn Sie Ihre Daten elektronisch verwalten, achten Sie vor allem darauf, dass Sie Ihre Verzeichnisse übersichtlich strukturieren. Auch die Aufbewahrungsfristen - intern und extern - müssen bekannt sein. Unterscheiden Sie nach

- Tageswert, z.B. Prospekte, Informationen oder auch Angebote, die Sie nicht verlangt haben
- Prüfwert, z.B. Angebote, Mahnungen, Preislisten, Bewerbungen usw.
- Gesetzeswert, z.B. Bilanzen, Inventare, u.ä.
- Dauer- (Archiv-)wert, z.B. Urkunden, Rechtsverträge, Patente, usw.

In der Praxis hat sich folgendes bewährt:

3.1.1 Arbeitsplatzablage

Für Unterlagen, auf die Sie ständigen Zugriff haben müssen.

Standort: Ihr Arbeitsplatz (zum Beispiel Hängeregistratur in direkter Griffhöhe im oder beim Schreibtisch).

3.1.2 Aktuelle Ablage Büro

Bewahren Sie in Ihrem Büro nur die Unterlagen auf, auf die Sie ständig oder sehr häufig Zugriff haben müssen.

Standort: Ihr Büroraum (zum Beispiel Ordner-Registratur im Regal).

3.1.3 Zwischenablage

für Unterlagen, auf die Sie nicht mehr häufig, aber bei Bedarf noch schnellen Zugriff haben müssen.

Standort: Schränke oder Regale im nahen Flur oder im Nebenraum. Je nach Platz und Möglichkeiten eventuell auch in Ihrem Büroraum in Schrank oder Regal abseits der aktuellen Registratur.

3.1.4 Archiv

Bringen Sie im Archiv die Unterlagen unter, die den gesetzlichen und/oder internen Aufbewahrungsfristen unterliegen, auf die Sie jedoch nur noch selten zugreifen müssen.

Standort: In separatem Raum, auf einer anderen Etage oder im Keller.

4. Terminmanagement

Terminverwaltung ist eine typische Sekretariatsaufgabe. Sie übernehmen die Terminplanung und Terminkontrolle für Ihren Vorgesetzten und andere Mitarbeiter im Unternehmen.

4.1 7 Fragen zur Terminfestlegung

Bevor Sie einen Termin festlegen, klären Sie folgendes:

- Weshalb findet der Termin statt?
- Wer nimmt daran teil?
- Wann findet der Termin statt? (Datum und ggf. Uhrzeit)
- Wo findet der Termin statt? (Ort, genaue Anschrift)
- Welches Ziel hat der Termin?
- Wie lange dauert der Termin?
- Welche Mittel (Sachmittel) kommen zum Einsatz?

4.2 Terminarten

Terminarten lassen sich in 2 Gruppen unterscheiden.

Fixe Termine sind

- feste, wiederkehrende Termine, die schon frühzeitig im Kalender eingetragen werden können, um späteren Terminüberschneidungen vorzubeugen, z. B.
- Besprechungen, Sitzungen, Tagungen, Hauptversammlungen
- Behördlich vorgegebene Termine (Steuerzahlungen)
- Besondere betriebliche Veranstaltungen (Jubiläen, Weihnachtsfeiern)
- Messen, Ausstellungen
- Schulferien, Betriebsferien
- Geburtstage

Variable Termine sind

bewegliche Termine, die eingetragen werden, sobald sie feststehen. Häufig müssen sie mit bereits festliegenden Terminen und anderen Personen abgestimmt werden, z.B.

- Besprechungen, Sitzungen (z.B. mit verschiedenen Abteilungs- oder Projektleitern)
- Tagungen
- Wiedervorlage (WV)- und Abgabetermine für Unterlagen
- Private Termine

4.3 Terminverwaltungssysteme

Um Termine zu überwachen, können Sie auf eine große Anzahl an Hilfsmitteln zurückgreifen:

- Terminkalender, -planer
- Tageskalender/Wochenkalender
- Jahrestafeln
- Terminmappen/Terminkarteien
- Planungstafeln
- Projektpläne
- Wiedervorlage-Mappen
- Farbige Mappen für verschiedene Themen
- Merklisten
- „Farbige Reiter“
- Elektronische Medien, z.B. Outlook

Ein Zeitplan-Tool ist ein Hilfsmittel, das Zeit sparen soll, und nicht selbst zum Zeitdieb werden darf.

4.4 Zeitgemäß – Zeitgewinn durch E-Mail-Management

„Wer auf drei Seiten mitteilt, was er auf einer Seite hätte sagen können, der betrügt auch bei anderen Gelegenheiten.“ (Elizabeth Tierny)

Seit 1969 in Kalifornien die erste E-Mail verschickt wurde, hat sich diese Form der Kommunikation explosionsartig durchgesetzt. Die E-Mail hat in den USA schon längst die Briefpost überflügelt und wird sogar häufiger genutzt als das Telefon. Damit diese neue Form der Kommunikation Sie nicht unnötig unter Stress setzt, empfehlen wir Ihnen folgende Tipps:

4.4.1 Antworten Sie umgehend

Das Besondere einer E-Mail liegt darin, dass sie der schnellen Übermittlung von Informationen dient. Also sollten Sie sich mit der Antwort nicht zu lange Zeit lassen. Kontrollieren Sie deshalb regelmäßig Ihren Briefkasten; E-Mails nicht zu beantworten kommt einer Missachtung gleich! Die Faustregel lautet: Binnen 24 Stunden sollte Ihre Antwort auf dem Weg sein.

4.4.2 Weniger ist mehr

Oftmals liest der Empfänger eine E-Mail nicht so gründlich wie einen eingegangenen Brief. Packen Sie deshalb nicht eine Fülle verschiedener Informationen in Ihre Nachricht.

Denken Sie daran, einen Betreff anzugeben. Manche Leute haben Ihren Computer so eingestellt, dass er Mails ohne Betreffangabe gleich in den Papierkorb befördert. Ohne Betreffangabe laufen Sie also immer Gefahr, dass Ihre E-Mail nicht gelesen wird.

4.4.3 Vermeiden Sie Massen-Mails

Schicken Sie die gleiche E-Mail nicht an viele verschiedene Personen. Auch im Internet möchten Ihre Mitmenschen persönlich angesprochen werden. Im Übrigen kann es Ihnen bei unpersönlichen Massen-Mails passieren, dass sich keiner der Adressaten angesprochen und gefordert fühlt.

4.4.4 Anhang entbehrlich?

Alles was entbehrlich ist, lassen Sie weg. Dateianhänge kosten Onlinezeit und bergen außerdem eine Virusgefahr. Lässt sich ein Anhang nicht vermeiden, dann vergewissern Sie sich, dass der Empfänger ihn auch dekodieren kann.

4.4.5 Höflichkeit ist oberstes Gebot

Lassen Sie auch bei E-Mails Sorgfalt walten. Oft verfassen Sie eine Botschaft in Eile. Dies verführt dazu, die Worte weniger abzuwägen und andere ungewollt vor den Kopf zu stoßen. Ist Ihre Nachricht erst einmal versandt, bleibt Ihnen kaum eine Chance, den Schaden wieder gut zu machen. Sie sollten daher lieber einen Takt freundlicher formulieren und sich bemühen, keine Barrieren aufzubauen, die sich später nur mühsam überwinden lassen.

Bitte verwenden Sie keine Großbuchstabenkette, um wichtige Punkte hervorzuheben. Große Buchstaben stehen im Internet für „Brüllen“ oder „Schreien“.

Vorsicht bei privaten E-Mails am Arbeitsplatz: Denken Sie daran, dass Sie nicht auf Kosten des Arbeitgebers und noch dazu in der Arbeitszeit mailen sollten.

4.4.6 Spezial-Tipps

Beantworten oder Löschen:

Wie oben angesprochen sollte es Ihnen in Fleisch und Blut übergehen, E-Mails sofort zu beantworten. Öffnen Sie Ihre E-Mails nur, wenn Sie auch Zeit haben, diese sofort zu bearbeiten! Das bedeutet, dass Sie nach dem Lesen eine E-Mail entweder sofort löschen oder beantworten. Damit ersparen Sie sich ein schlechtes Gewissen nach dem Motto: „Ich muss daran denken, die Mail von Herrn X zu beantworten“ und können nichts Wichtiges vergessen.

E-Mail-SMS nutzen:

Praktisch sind Nachrichten, die sich komplett in der Betreffzeile unterbringen lassen. Schließen Sie die Betreffzeile mit „eom“ (end of message) oder „nfm“ (no further message) ab, damit der Empfänger Ihre E-Mail nicht öffnen muss. Besonders passend sind solche Kurzbotschaften als Empfangsbestätigung: „Vielen Dank für die prompte Antwort! (nfm)“

Ungeöffnet löschen:

Viele Ihrer Nachrichten können Sie ungeöffnet löschen. E-Mails mit Betreffzeilen in Großbuchstaben sind zum Beispiel fast immer amerikanische Werbung.

Kürzel erfinden:

Vereinbaren Sie mit Kollegen oder Freunden Abkürzungen in der Betreffzeile, aus denen schnell ersichtlich ist, worum es geht. Beispiele: „To do“ oder „HB“ (Handlungsbedarf) für wichtige Sachen, die erledigt werden müssen. „Info“ oder „NZI“ (nur zur Information) für nicht ganz so brenzlige Themen.

CC sparsam verwenden:

Vor allem die CC-Manie („carbon copy“, heißt „Kohlepapier“) ist schuld an der E-Mail-Schwemme in vielen Unternehmen. Verwenden Sie „CC“ daher nur in Ausnahmefällen!



5. Für den schnellen Überblick: Checklisten

5.1 Checkliste Allgemeine Tipps und Anregungen

Vereinbaren Sie eine tägliche Besprechung mit Ihrem Chef/Chefin. Nutzen Sie die Gelegenheit und setzen Sie sich täglich zehn Minuten zusammen. Stimmen Sie Termine ab, holen Sie Entscheidungen ein, fragen Sie nach wichtigen Informationen aus Besprechungen, aus Unterlagen. Wichtig: Tragen Sie den Termin in den Terminkalender ein. Sorgen Sie für die Einhaltung des Termins und räumen Sie Hindernisse aus dem Weg.

An welchen Besprechungen muss die Sekretärin teilnehmen?

Laufen alle Informationen, Termine, Post über den Schreibtisch der Sekretärin?

Hat die Sekretärin Zugriffsrechte auf das elektronische Postfach der Führungskraft?

Werfen Sie ein kritisches Auge auf den Informationsfluss im Unternehmen. Wie werden Informationen zur Verfügung gestellt? Gibt es für alle Bereiche eine Informationsplattform? Sind die Informationswege optimal genutzt? Wann werden die Informationen zur Verfügung gestellt? Die Informationspolitik ist Bestandteil der Aufbauorganisation und der Ablauforganisation. Wer muss wen, wann, wie, wo und weshalb informieren?

Wie sieht es mit der E-Mail-Flut aus? Entwickeln sich die elektronischen Posteingänge auch zum Zeitdieb? Überlegen Sie gemeinsam mit der Führungskraft und dem Team, wie Sie E- Mails als Kommunikationsmittel benutzen. Diskussionsgrundlage sollte sein:

E-Mail-Verteiler - wer muss die E- Mail unbedingt erhalten?

Wie werden Betreffzeilen effektiv genutzt?

Welche Regeln können Sie zur Bearbeitung aufstellen?

Wer ist für die Ablage der elektronischen Post verantwortlich? In vielen Unternehmen regelt dies ein Dokumenten-Management-System. Aber wer regelt dies, wenn es solch ein System nicht gibt?

Welche gesetzlichen Bestimmungen zur Dokumentation unterliegen E-Mails?

Wie gehen Sie mit eingehenden E- Mails um? Stellen Sie Regeln auf.

Überdenken Sie das Berichtswesen. In vielen Unternehmen werden zu bestimmten Zeitpunkten Berichte erstellt, zum Beispiel Monatsbericht, Quartalsbericht etc.

Überlegen Sie, wie viel Berichtswesen notwendig ist.

Wie viel Zeitschriften und Umläufe können Mitarbeiter lesen?

Bilden Sie mit anderen Sekretärinnen einen „Qualitätszirkel - Office"! Bei diesen Treffen werden Prozesse aus dem Sekretariat unter die Lupe genommen, optimiert und man tauscht sich fachlich aus.

5.2 Checkliste Der Tagesplan-Check

So klappt's mit den Zielen für den Tag!

1. Schriftlichkeit: Alle Aktivitäten, Aufgaben und Termine sofort notieren. Nur so behalten Sie bei jeder Gelegenheit den Überblick und können sich auf das Wesentliche konzentrieren. Elektronisch oder in Papierform, nutzen Sie die Variante, die Ihnen am leichtesten zur Verfügung steht.

2. Kurz vor Feierabend für den nächsten Tag planen: Am Ende eines Arbeitstages haben Sie noch ganz leicht in Erinnerung, was zur Erledigung auf den nächsten Tag übertragen werden muss. Am Morgen eines neuen Tages müssen Sie sich erst wieder mühsam in das Getane des Vortages eindenken, um sich an das, was übrig geblieben ist, zu erinnern.

3. Zeitbedarfe schätzen und Zeitlimits setzen: Auch jedes Geldbudget muss irgendwie kalkuliert werden. Bedenken Sie, Zeit ist noch wertvoller als Geld! Eine ungenaue Schätzung ist besser als gar keine Schätzung.

4. Nicht den ganzen Tag verplanen: Lassen Sie sich noch eine Pufferzeit von c: 40 % übrig. Die Erfahrung wird Ihnen zeigen, was in Ihrem Arbeitsalltag machbar und planbar ist – und was nicht. Unvorhersehbare Dinge sind nicht planbar, aber Sie können dafür Zeit berücksichtigen, so dass Sie sich mit Ihrer Planung nicht unnötig unter Druck setzen.

5. Den Tag positiv beginnen, bewältigen und beenden: Ihre innere Einstellung bestimmt Ihr Verhalten und das Ihrer Umwelt. Denken, handeln und leben Sie positiv. Sie werden spüren, dass eine zufrieden stellende Zeiteinteilung enorme Motivation freisetzt. Sie können es beeinflussen, dann haben Sie auch Spaß an Ihrem Erfolg!

5.3 Der Anti-Aufschieberitis – Check

So schaffen Sie das Unmögliche!

1. Legen Sie eine Aktivitäten-Liste mit allen aufgeschobenen und Sie belastenden Aufgaben an. Eine schriftliche Übersicht macht es Ihnen erst richtig bewusst!
2. Fragen Sie sich selbstkritisch: „Werde oder will ich diese Aufgabe jemals noch erledigen?“ und streichen Sie viele Aufgaben endlich. Gerade bei den ständig aufgeschobenen Aufgaben gibt es bestimmt zwischenzeitlich Veränderungen, die möglicherweise das Streichen solcher Aufgaben problemlos zulässt.
3. Listen Sie für jede verbleibende Aufgabe alle „Gründe für ihr Aufschieben“ und die „Vorteile bei abschließender Erledigung“ auf. Eine solche Gegenüberstellung ist eine starke Entscheidungshilfe!
4. Überwiegen die Gründe fürs Aufschieben, fragen Sie sich, ob Sie die Aufgabe wirklich noch erledigen und nicht doch streichen können. Andernfalls definieren Sie einen fixen Termin, an dem Sie erneut über das Erledigen oder Streichen entscheiden können.
5. Überwiegen die Vorteile der Erledigung, packen Sie die Aufgabe direkt an oder definieren Sie hierfür einen konkreten Termin, wann die Aufgabe erledigt werden soll und planen Sie sie konkret in Ihre Zeiteinteilung ein!
6. Zerteilen Sie nach der Salami-Taktik jede übrig gebliebene aufgeschobene Aufgabe in kleine durchführbare Schritte und fangen Sie einfach an. Damit setzen Sie sich Zwischenziele, die bei Erreichung eines jeden Schrittes Ihnen Motivation geben, weiterzumachen, so dass Sie sich damit selbst ein wenig austricksen, unliebsame Aufgaben nun doch zu erledigen!
7. Deshalb legen Sie sich für jedes Zwischenziel einen konkreten Erledigungstermin fest und übertragen Sie diesen Termin in Ihre Tagesplanung.
8. Vielleicht können Sie ja mit anderen darüber sprechen, dass Sie einen Weg gefunden haben, unliebsame Aufgaben doch zu erledigen, vielleicht werden Sie nach einiger Zeit danach gefragt, ob es Ihnen gelungen ist, das ist ein Ansporn für Sie!

9. Machen Sie sich stolz bewusst, dass Sie bei der Erledigung dieser Aufgabe wieder dem Ziel einen Schritt näher gekommen sind. Belohnen Sie sich nach jedem erreichten Zwischenschritt; so wächst die Motivation zur Bewältigung der nächsten Teilaufgabe.
10. Starten Sie die nächste lang aufgeschobene Aufgabe auf die gleiche Art und Weise, aber erst dann, wenn Sie Ihre bisherige Schiebe-Aufgabe komplett beendet haben.

6. Zum guten Schluss: Zwölf Leitsätze für die Sekretärin/Assistentin

Wenn Du ja gesagt hast - erledige es!

Wenn Du es versprochen hast - halte es ein!

Wenn Du Träume hast - verwirkliche sie!

Wenn Du kein Ziel hast - suche Dir eines!

Wenn Du Freunde hast - pflege dieses Glück!

Wenn Du arbeitest - tue es mit aller Energie!

Wenn Du Dich freust - stecke andere an!

Wenn Du Unternehmerin sein willst - unternimm was!

Wenn Du gekränkt bist - gib noch mehr Zuwendung!

Wenn gesungen wird - singe mit!

Wenn jemand zu Dir spricht - höre hin!

Wenn Du es liebst - so tue es ganz!

In diesem Sinne: viel Erfolg und Freude in Ihrem Büroalltag!

