



## Soziale Kompetenz

▷ Persönlichkeitsentwicklung

*Gertrud Zeller*

# Büro-Anekdoten und Sekretariats-Geschichten

Tipps, Tricks und Mutmacher für die moderne Assistenz

### **Probeseiten**

Weitere Informationen zur Fachbroschüre  
und eine Bestellmöglichkeit finden Sie [hier](#).



Verlag Dashöfer

Gertrud Zeller

# Büro-Anekdoten und Sekretariats-Geschichten

Tipps, Tricks und Mutmacher für die moderne Assistenz



## **Verlag Dashöfer GmbH**

Fachinformationen · Business-Seminare · Online-Medien

Barmbeker Straße 4a · 22303 Hamburg

Telefon: 040 413321-0 · Fax: 040 413321-10

E-Mail: [info@dashoefer.de](mailto:info@dashoefer.de) · Internet: [www.dashoefer.de](http://www.dashoefer.de)

Stand: November 2013

**Copyright © 2013** Dashöfer Holding Ltd., Zypern & Verlag Dashöfer GmbH, Hamburg. Alle Rechte, insbesondere Titelrecht, Lizenzrecht und gewerbliche Schutzrechte sind im alleinigen Eigentum der Dashöfer Holding Ltd. Zypern.

Alle Rechte sind vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Druck, Fotokopie, elektronische oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert werden.

Die in diesem Werk enthaltenen Informationen wurden nach bestem Wissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung erarbeitet, erfolgen aber wegen der uneinheitlichen Ergebnisse in Forschung, Rechtsprechung und Verwaltung ohne Gewähr. Der Verlag haftet insbesondere nicht für den Inhalt der vorgestellten Internet-Seiten. Die Verantwortung für Inhalt und Funktion der Links liegt bei den jeweiligen Betreibern.

Satz: Reemers Publishing Services GmbH, Luisenstraße 62, 47799 Krefeld

Druck: Mailfix e. K., 22145 Hamburg

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	1
<b>1 Büro-Organisation und weitere Geschichten</b> .....	3
1.1 Die Sekretärin/Assistentin von heute .....	3
1.2 Die Quereinsteigerin von heute ist die Chefassistentin von morgen. ....	4
1.3 „Wo kommen denn die Löcher hin?“ .....	5
1.4 Ihr Platz zwischen den Stühlen. ....	6
1.5 „Können Sie meine Sekretärin coachen?“ .....	8
1.6 „Manchmal träum’ ich sogar nachts noch vom Büro ...“ .....	10
1.7 „Mein Chef macht alles selbst“ .....	12
1.8 „Mein Chef muss doch sehen, was ich alles leiste!“ .....	13
1.9 Mein Computer blinkt rot, wenn ich Überstunden mache .....	15
1.10 Meine Begegnung im Zug und meine Motivation für 5 Minuten am Tag ....	16
1.11 Mit dem Engpass-Prinzip besser durch den Tag. ....	18
1.12 Gudrun Landgrebe kann NEIN sagen. ....	20
1.13 Und immer wieder diese Vorsätze .....	21
1.14 „Sind wir im Büro wirklich fremdgesteuert?“ .....	22
1.15 Wenn nur die Ablage nicht wäre ... ..	24
1.16 „Wir suchen eine neue Mitarbeiterin, aber es ist unglaublich schwer ...“ ....	25
<b>2 Besprechungskompetenz</b> .....	27
2.1 „Frau Meier, was sagen Sie dazu?“ .....	27
<b>3 Burn-out</b> .....	29
3.1 „Ich kann momentan keinen klaren Gedanken fassen. Mir ist alles zu viel!“	29
<b>4 Business-Knigge</b> .....	31
4.1 Sommer, Sonne – kurze Röcke? .....	31
4.2 Trinkgeld ja oder nein – das ist hier die Frage! .....	32
<b>5 Kommunikation</b> .....	34
5.1 Bernadette – die Nette – kommuniziert nun wesentlich effektiver mit ihrem Vorgesetzten .....	34
5.2 Treffen Sie Vereinbarungen mit Ihrem Vorgesetzten! .....	35
5.3 „Das habe ich doch gar nicht gesagt!“ .....	36

5.4	Der Chef hat immer Recht ?!?	38
5.5	Der Grad Ihrer Zufriedenheit	39
5.6	„Das habe ich doch gar nicht gemeint!“ – „Aber ich habe es so verstanden!“	40
5.7	Hören Sie doch einfach einmal hin	42
5.8	„Ich habe das Gefühl, ich mache alles falsch“	44
5.9	„Kann ich das meiner Chefin wirklich sagen?“	45
5.10	„Können Sie NEIN sagen?“	46
<b>6</b>	<b>Korrespondenz</b>	<b>48</b>
6.1	Aus alt mach neu! Das Korrespondenz-Quiz	48
6.2	Ein guter Schluss – ein Muss	50
6.3	Braucht die Grußformel ein Satzzeichen?	52
6.4	Hausnummern nach der DIN 5008	53
6.5	Zahlen gliedern – muss das denn sein?	53
6.6	Trübsal im Ballsaal	55
6.7	Knigge für Ihre E-Mails	56
<b>7</b>	<b>Professioneller Messeauftritt</b>	<b>60</b>
7.1	Überzeugen Sie durch eine professionelle Messeplanung	60
<b>8</b>	<b>Sekretär/Innen-Netzwerk</b>	<b>64</b>
8.1	Einzelkämpfer im Büro?	64
8.2	Raus aus dem Einzelkämpfer-Stress	66
<b>9</b>	<b>Protokollführung</b>	<b>68</b>
9.1	Der Mut der Protokollführerin bzw. des Protokollführers	68
9.2	Motivation bei der Protokollführung	69
9.3	Was gehört denn nun in das Protokoll?	71
<b>10</b>	<b>Rhetorik</b>	<b>73</b>
10.1	Der Chef hat ein Jubiläum? Die Tochter heiratet? In der Besprechung soll die Idee zum nächsten Sommerfest überzeugend vorgetragen werden? ...	73
<b>11</b>	<b>Selbstbewusstsein</b>	<b>75</b>
11.1	Die Macht des Selbstvertrauens – Selbstsicherheit beginnt im Kopf	75
11.2	Selbstmotivation im Büro	76

<b>12 Telefonverhalten</b> .....	79
12.1 So telefonieren Sie professionell mit aufgebrauchten Anrufern. ....	79
<b>13 Weihnachten</b> .....	81
13.1 Jetzt schon an Weihnachten denken .....	81
13.2 Nur noch 76 Tage! .....	82
13.3 Und plötzlich ist Advent! .....	83
13.4 Weihnachtsfeier mal anders .....	85
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	88

# Vorwort

Gertrud Zeller kennt sie alle!

Und damit ist nicht nur ein Großteil unserer Seminarteilnehmerinnen aus der Zielgruppe Assistenz und Sekretariat gemeint, sondern vielmehr sämtliche Tipps, Tricks und Kniffe, die uns helfen, dem täglichen „Büro-Wahnsinn“ gelassen zu begegnen.

Alle 14 Tage freuen sich die Leserinnen und Leser unseres Verlag Dashöfer Newsletters „Sekretariat aktuell“ auf Gertrud Zellers unterhaltsame Anekdoten aus ihren Seminarveranstaltungen sowie aus eigenen Erfahrungen.

Dabei bleibt sich unsere Sekretariat-Expertin in ihren Texten stets selbst treu.

In fröhlichem, motivierendem Stil verfasst und gleichzeitig immer mit zielführendem, praxistauglichem Inhalt.

Das positive Feedback hat uns nun bewogen, Gertrud Zellers Artikel in dieser Fachbroschüre zusammenzustellen.

So halten Sie ein kleines Lehrbuch der Sekretariatspraxis in den Händen.

Die Kapitelüberschriften sowie ein Stichwortregister am Ende des Leifadens erleichtern Ihnen die Suche nach bestimmten Themengebieten.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen – und viele Aha-Erlebnisse zur Erleichterung Ihres Büroalltages!

Herzliche Grüße aus dem Hause Verlag Dashöfer

Julia Zumbeck

Produktmanagerin

**Redaktioneller Hinweis:**

Im Berufsfeld Assistenz / Sekretariat sind mit mehr als 98 % Frauen überdurchschnittlich häufig vertreten. Die Autorin spricht daher häufig *Sekretärinnen* und *Assistentinnen* an.

Im Sinne der besseren Lesbarkeit ist an vielen Stellen auf die Nennung einer zweiten Form verzichtet worden.

Die vorliegende Fachbroschüre wendet sich ausdrücklich jedoch auch an Männer, die im Bereich Assistenz und Sekretariat tätig sind.

# 1 Büro-Organisation und weitere Geschichten

## 1.1 Die Sekretärin/Assistentin von heute

Die Sekretärin ist immer mehr Managerin und Vertraute des/der Vorgesetzten, es wird erwartet, dass sie die Office-Programme beherrscht und mitdenkt. Doch wie kann es die Dame (oder der Herr) in der entsprechenden Position schaffen, all den neuen Herausforderungen gerecht zu werden? Genau zu wissen, was von ihr/ihm erwartet wird?

Hier hilft Ihnen die **RIKES**-Formel – die Klarheit für Sie und Ihr berufliches Umfeld schafft.

R steht für Ihre **ROLLE**.

Haben Sie sich schon einmal genau überlegt, was Ihre Rolle, Ihre Aufgabe im Unternehmen ist? Weiß auch Ihr Vorgesetzter genau, was Sie tun? Kennen Sie genau seine Erwartungen?

I steht für **Interne Kommunikation**.

Verzichten Sie auf unpräzise Aussagen, auf Weichmacher (eigentlich, vielleicht, relativ) oder auf fragende Anhängsel bei Ihrer Aussage: „Das hatten Sie doch gesagt, oder?“ Wenn Sie sich klar ausdrücken, erhalten Sie auch klare Ergebnisse. Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es zurück. Wo Klarheit hineinkommt, kommt Klarheit heraus.

K steht für Ihren persönlichen **Kompetenzrahmen**.

Wissen Sie genau, welche Entscheidungen Sie treffen dürfen bzw. müssen? Ist die Unterschriftenregelung vereinbart?

E steht für Ihre **Eigenmotivation** oder – wie eine Teilnehmerin kürzlich sagte – für erneuerbare Energien.

Wie motivieren Sie sich? Werden Sie gelobt? Von wem, wie oft und weshalb erhalten Sie Anerkennung?

S steht für Ihr **Selbstbewusstsein**, Ihr Selbstwertgefühl.

Treten Sie selbstbewusst auf? Stärken Sie sich selbst durch Ihr selbstsicheres Auftreten?

Je mehr von Ihnen erwartet wird, umso notwendiger ist es, dass Sie sich weiterbilden, weiterqualifizieren. Professionelle Weiterbildung ist für Sie ganz besonders wichtig.

Hilfreiche Tipps finden Sie außerdem in dieser Zusammenfassung aus Artikeln für den beruflichen Büro-Alltag.

## **1.2 Die Quereinsteigerin von heute ist die Chefassistentin von morgen**

*„Bin ich für den Beruf der Assistentin überhaupt geeignet? Ich habe keine Sekretariatsausbildung machen können.“ Diese und ähnliche Bemerkungen hören wir häufig in den Seminaren. Deshalb nehmen wir dieses Thema zum Anlass, heute einmal genauer darauf zu schauen, was im Bürojob gefordert wird.*

Sind es „nur“ die fachlichen Kompetenzen? Das heißt: organisieren, terminieren und formulieren? Den Postein- und ausgang überwachen? Nein, heute geht es mehr denn je um die „weichen Kompetenzen“, die sogenannten Soft Skills. Dann sprechen wir von motivieren, delegieren und kommunizieren.

Auch wer „quer einsteigt“ und als ungelernte Sekretärin in einem Büro anfängt, hat also sehr gute Chancen, die Aufgaben gut zu erledigen.

Die Soft Skills werden bereits bei Einstellungsgesprächen sehr hoch eingeschätzt. Wie drückt die Person sich aus, welches Selbstverständnis hat (er oder) sie? Wer motiviert, diszipliniert und zielorientiert arbeitet, hat schon die besten Voraussetzungen. Wer dann auch noch durchsetzungsstark (im positiven Sinne) und sehr loyal ist, kann auf jeden Fall auf dem Chefassistenten-Posten Platz nehmen.

Die Assistentin von heute ist Teamplayer und dennoch Einzelkämpfer, sie ist kommunikativ und dennoch verschwiegen. Sie ist gut gelaunt und setzt dennoch freundlich ihre Grenzen. NEIN-Sagen ist eine Grundvoraussetzung, um der Position gewachsen zu sein. Bis 1999 habe ich auch als Chefsekretärin gearbeitet. Meine Kollegen kamen immer gerne auf einen Schwatz zu mir. Hätte ich dies

zugelassen, wäre meine Arbeit liegengeblieben, aber ich hätte alle Neuigkeiten gewusst. Also habe ich freundlich (aber bestimmt) NEIN gesagt: „Lass uns in der Pause einen Kaffee zusammen trinken, dann kannst du mir mehr erzählen!“

Meinem Chef hat dies gut gefallen und er sagt heute noch (ja, wir telefonieren ab und zu): „Gertrud, am meisten hat mir gefallen, dass Du morgens immer schon so fröhlich warst!“

Wer eine positive Lebenseinstellung hat, dem fällt es leichter, den täglichen Anforderungen gewachsen zu sein und Grenzen zu setzen.

### **1.3 „Wo kommen denn die Löcher hin?“**

Tja, das war eine wirklich interessante Frage. Wir saßen im Seminar und sprachen gerade über technische Geräte im heutigen Sekretariat. Dabei kam die Sprache auch auf die Lochstreifen, mit denen „ältere“ Sekretärinnen noch gearbeitet haben. Ich erinnere mich auch noch sehr genau daran, wie ich an diesem großen Gerät saß und in die Tasten hämmerte. Die Lochbänder wurden bis in die 70er Jahre als Speichermedium für Programme und Daten verwendet. Am Gerät des Schreibers entstanden viele Löcher. Um auf die Frage unserer Seminarteilnehmerin zurückzukommen: „Wo kamen denn die Löcher hin“ – Der Empfänger hatte ein Lesegerät und die „Löcher“ kamen bei ihm als lesbarer Text an.

Ab Anfang der 80er verschwanden die Lochstreifen immer mehr aus dem Büroumfeld und wurden durch Disketten und Magnetbandgeräte abgelöst. Das kann man sich heute wirklich kaum noch vorstellen. Natürlich gab es Schreibmaschinen, die bald durch kleine Bildschirme „aufgepeppt“ wurden. Ab Mitte der 80er Jahre nahm dann die aktuelle Technik ihren Einzug in das heutige Büro – am Anfang noch mit sehr großen Rechnern und Bildschirmen. Heute kann sich fast niemand mehr den flachen Bildschirmen und Laptops entziehen.

Wenn die Entwicklung so rasant weitergeht, können wir uns heute schon auf eine sehr interessante technische Zukunft einrichten. Denn wer hätte vor nur 30 Jahren damit gerechnet, dass wir heute Nachrichten überall auf der Welt – und sehr schnell – empfangen und jederzeit und überall telefonieren können?

Es hat sich wirklich sehr viel gewandelt und der Stress und die Hektik haben sich vervielfacht. Durch die E-Mail-Flut lassen wir uns häufig zu sehr unter Druck setzen. Gerade ist die Urlaubszeit zu Ende. Der Erholungswert ist rasch wieder weg, wenn der PC hochgefahren ist. Einige hundert E-Mails liegen im E-Mail-Postfach. Das ist fast nicht zu bewältigen. Auch sonst sind 50 – 100 E-Mails am Tag keine Seltenheit. Aber denken Sie daran: Früher gab es die Papier-Post auch nur einmal am Tag. Es reicht also, wenn Sie nur 2- oder 3-mal täglich Ihre E-Mails überprüfen. Erledigen Sie alles, was Sie sofort erledigen können, und ordnen Sie die anderen E-Mails entsprechend weg. Oder legen Sie sie auf Wiedervorlage. So können Sie wesentlich entspannter arbeiten. Übrigens: Wenn Sie nach Ihrem Urlaub die E-Mails nach Absender sortieren, sind Sie viel schneller fertig. Denn die „alten“ E-Mails eines Absenders haben sich häufig schon erledigt bzw. Sie haben die komplette Korrespondenz auf einen Blick.

Ob früher oder heute – die Arbeit im Sekretariat bleibt schön, aufregend und unterliegt einigen Wandlungen.

So gilt es – besonders im Sekretariat – immer up to date zu sein, sich ständig weiterzubilden und das Wissen zu erweitern. Denn wie heißt es so schön: „Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit!“

So wünsche ich Ihnen eine wissbegierige Zeit und viel Freude in Ihrem Büro!

## **1.4 Ihr Platz zwischen den Stühlen**

*So machen Sie als Sekretärin trotz Ihrer Position zwischen den Stühlen einen guten Job.*

**2 Stühle** – und schon sitze ich dazwischen. Dabei reichen doch 2 Stühle gar nicht aus. Wie oft sitzen wir zwischen viel mehr Stühlen. Da geht es um unsere Position zwischen Chef und Mitarbeitern, zwischen Mitarbeitern untereinander, zwischen befreundeten Kollegen und denen, die wir nicht so sehr schätzen.

Bei mehreren Vorgesetzten kann es sich um Machtspiele handeln, doch Sie sitzen dazwischen. Jeder meint, er sei wichtig. Es kann aber auch sein, dass der eine Vorgesetzte im Büro nebenan sitzt, der andere in einem anderen Land. Mit dem einen stimmt die Chemie, mit dem anderen nicht.

## Die Autorin



GERTRUD ZELLER blickt auf eine 20-jährige Berufserfahrung im Büro als Sekretärin und Assistentin zurück. Seit 1999 ist sie selbstständige Seminarleiterin und Mitinhaberin des Unternehmens „Die Seminarschneider“. Frau Zeller ist für viele Seminaranbieter und eigene Kunden tätig und hat außerdem einen Lehrauftrag für Rhetorik, Präsentation und Besprechungsmanagement an der Hochschule Pforzheim. Da sie voller Freude als Sekretärin tätig war, schlägt ihr Herz für alle Themen rund um das Sekretariat, Präsentation und Zeitmanagement. Außerdem ist sie seit vielen Jahren als Autorin tätig, unter anderem für den Verlag Dashöfer.

## Fachinformationen für Ihren Berufsalltag

Mit einem umfangreichen Programm an Fachbroschüren in elektronischer Form (Edocs) und im Printformat (Eprints) greift der Hamburger Wirtschaftsverlag Dashöfer zahlreiche interessante Themen auf – vom Arbeitsrecht über Steuerfragen bis hin zum Patentrecht oder zur Persönlichkeitsentwicklung. Das Themenspektrum ist groß und wächst stetig.

Unser Programm teilt sich in unterschiedliche Rubriken auf. In jeder Rubrik finden Sie kontinuierlich neue Themen:

- ▶ **Arbeitsrecht und Personal**
- ▶ **Bauwesen und Architektur**
- ▶ **Betriebsrat und Arbeitnehmervertretung**
- ▶ **Öffentliche Verwaltung und Non-Profit Organisationen**
- ▶ **Soziale Kompetenz**
- ▶ **Steuern, Finanzen und Controlling**
- ▶ **Unternehmensführung und Management**
- ▶ **Frau und Beruf**
- ▶ **Vertrieb und Marketing**

Expertinnen und Experten schreiben kompakt, aktuell und informativ. Unser Ziel ist es, Fachwissen auf den Punkt zu bringen.

Nähere Informationen zu den einzelnen Bereichen finden Sie unter [www.dashoef.de/Fachliteratur](http://www.dashoef.de/Fachliteratur)



Verlag Dashöfer GmbH

- Fachinformationen
- Business-Seminare
- Online-Medien

Barmbeker Straße 4a · 22303 Hamburg

Telefon: 040 413321-0

Fax: 040 413321-11

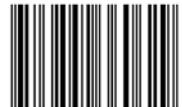
E-Mail: [info@dashoef.de](mailto:info@dashoef.de)

Internet: [www.dashoef.de](http://www.dashoef.de)

19,80 €

zzgl. gesetzl. MwSt.

ISBN 978-3-89236-062-9



9783892360629