

Kompetent in Sekretariat und Assistenz

Online Seminar am 22. Und 25. August 2022

Ruhr-Universität Bochum

- Wie organisiere ich mich selbst und andere?
- Zeitdiebe erkennen und minimieren
- Optimale Informationsaufbereitung
- Sicheres Auftreten - Macht ohne Worte!
- Perfekte Begrüßung, Vorstellung, Anrede von und Kontaktaufnahme zu Geschäftspartnern
- Die Gastgeberrolle und der Umgang mit Besuchern

Wie organisiere ich mich selbst und andere?

- Analysieren Sie Ihr Arbeitsverhalten
- Führen Sie Ihren Kalender konsequent (in Outlook)
- Planen Sie jeden Arbeitstag
- Setzen Sie Prioritäten
- Unterscheiden Sie nach
 - Dringlich
 - Wichtig
- Schalten Sie Störfaktoren aus
- Beachten Sie Ihre persönliche Leistungskurve
- Entwickeln Sie Ihre Konzentrationsmethode
- Setzen Sie sich realistische Ziele
- Bilden Sie Arbeitsblöcke
- Arbeiten Sie mit Checklisten
- Vermeiden Sie übertriebenen Perfektionismus
- Benutzen Sie technische Hilfsmittel
- **Halten Sie systematisch Ordnung**
- Sorgen Sie für mehr Freude in Ihrem (Arbeits-)Leben!

Die **5S Kampagne** *) ist ein gutes Instrument, um eine Grundordnung herzustellen.

*) KAIZEN® = „**Verändere das Gute zum Besseren**“

1S = Sortiere aus (Aktion blauer Sack)

- Arbeitsmittel, die täglich benötigt werden - am Arbeitsplatz
- Arbeitsmittel, die wöchentlich benötigt werden - nicht direkt am Arbeitsplatz, aber schnell greifbar
- Arbeitsmittel, die selten gebraucht werden – auslagern
- Alle nicht mehr benötigten Dinge – aussortieren + entsorgen
- Auslagern in Archive
- Im PC: Löschen von Dateien (auch im Papierkorb)
- VORSICHT: *Aufbewahrungsfristen* beachten!

2S = Systematische Ordnung (jeder Gegenstand am richtigen Platz)

- Alles am richtigen Platz – den besten Ort!
- Wenig Ablageschalen (Körbchen)
- abends keine Papierstapel auf Schreibtisch (Clean Desk Policy)
- Posteingang abends LEER
- Besseres optisches Bild
- Vereinfachte Abläufe

3S = Sauber halten

- Fußboden nicht als Ablagefläche benutzen
- Auf Sauberkeit im Arbeitsumfeld / Arbeitsmittel achten
- Checkliste verwenden
- Ordnung + Sauberkeit zur Gewohnheit werden lassen
- freundliche Atmosphäre
- Positive Außenwirkung (Kunden, Kollegen, Mitarbeiter)
- ⇒ Professionelles Erscheinungsbild

4S = Standardisieren

- Standards einführen: „*Beste, einfachste und sicherste Art und Weise eine Tätigkeit auszuführen*“
- Standards sparen Suchzeiten
- Grundausstattung der Arbeitsplätze einheitlich
- Kurzanleitungen für Prozesse + Routinearbeiten
- Kurzanleitungen einfach und präzise formulieren
- Beschriften von Schränken / Schubladen / Lager

5S = Selbstdisziplin

- Sichern und ständig verbessern
- Bei Änderungen: Überarbeitung der Checklisten und Regeln
- Information an alle Beteiligten

- Selbstdisziplin !!

WICHTIG!!

- Keine Post-IT am Monitor
- Keine Ordner auf dem Fußboden
- Keine "Wanderdünen" auf dem Schreibtisch
- Keine überquellende Pinnwand

Tipp:

Nutzen Sie eine funktionierende Wiedervorlage – hier gibt es mehrere Möglichkeiten:

- Pultordner 1 – 31 / Januar – Dezember
- Hängeregistratur
- Stehsammlerordnungssystem (z. B. Mappei)
- PC (z. B. Outlook Kalender)

Was gehört in die Wiedervorlage?

- Vorgänge, die noch nicht abgeschlossen sind
- Angebote, bei denen nachgefasst werden muss
- Informationen, die zusammentragen werden
- Anfragen, wo eine Antwort aussteht
- Termin, wo eine Bestätigung aussteht
- Einladung zu einer Veranstaltung / Terminsache

WICHTIG!!

- In Griffnähe aufbewahren
- Keine Unterlagen auf arbeitsfreie Tage legen
- Link / Bearbeitungszettel

- Vorgänge, die noch nicht erledigt sind ⇒ WV
- Vorgänge, die erledigt sind ⇒ Ablage

Einige Tipps für Ihren Arbeitsplatz:

- Sorgen Sie stets für ausreichende Belüftung
- Die ideale Raumtemperatur liegt bei 21 Grad C.
- Die relative Luftfeuchtigkeit beträgt 40 bis 60 Prozent.
- Dekorieren Sie Ihren Arbeitsplatz nach Ihrem Geschmack. Bilder, Blumen, Romantik sind ebenso denkbar wie kühle Sachlichkeit. Hauptsache ist, Sie fühlen sich wohl. Schließlich verbringen Sie jeden Tag viele Stunden an Ihrem Arbeitsplatz! - Doch überfrachten Sie Ihren Arbeitsplatz nicht.
- Helle, warme Farben tragen zu Ihrem Wohlbefinden bei.
- Reduzieren Sie den Lärmpegel an Ihrem Arbeitsplatz, und schalten Sie Störungen von außen, soweit es eben geht, aus.
- Sorgen Sie für eine ausreichend große Arbeitsfläche; dabei sollte das Maß 100 x 60 möglichst nicht unterschritten werden.
- Wenn Sie in einem größeren Büro arbeiten, schirmen Sie Ihren Arbeitsplatz ein wenig ab, beispielsweise durch Raumteiler und halbhohe Regale.
- Gestalten Sie Ihren Arbeitsplatz erweiterungsfähig. Passen Sie ihn an unterschiedliche Arbeits- und Bewegungsabläufe an: Zeichnungen anfertigen, Lesen, Vorbereitung von Unterlagen.
- Zum Lesen und Diktieren zieht das Stehpult wieder in die Büros ein oder ein höhenverstellbarer Schreibtisch.
- Vermeiden Sie bei künstlicher Beleuchtung (etwa 60 Watt) Blendung und scharfe Kontraste.
- Ordnen Sie Ihren Arbeitsplatz möglichst in Fensternähe an. Unter ergonomischen Gesichtspunkten sollte der Lichteinfall von links oben kommen, um Schattenbildung zu vermeiden und blendfreies Arbeiten zu ermöglichen (für Linkshänder: Lichteinfall von rechts).
- Platzieren Sie nur die absolut notwendigen Arbeitsmittel im direkten Griffbereich Ihres Arbeitsplatzes.
- Auf Ihrer Tischfläche sollten nur die Unterlagen zu finden sein, die gerade bearbeitet werden.
- Organisieren Sie Ihre Unterlagen nach einem auch für andere erkennbaren und nachvollziehbaren System und ändern Sie dieses, nachdem es sich für einen längeren Zeitraum in der Praxis bewährt hat, möglichst nicht mehr.
- Ein guter Arbeitsfluss bewegt sich von links nach rechts. Als Rechtshänder platzieren Sie Ihr Telefon links auf dem Schreibtisch, damit Sie während des Telefonierens Notizen machen können, ohne den Telefonhörer in die andere Hand nehmen zu müssen. Weiter steht links der Eingangs- und rechts der Ausgangskorb.

- Ihre Reichweite teilen Sie in drei Kategorien auf:

Kategorie 1: direkter Zugriff im Sitzen ohne Änderung der Sitzposition
Arbeitsmittel, die ständig benötigt werden.

Kategorie 2: direkter Zugriff im Sitzen mit leichter Änderung der eigentlichen Position durch Vorbeugen und Strecken (aufwärts statt seitwärts).
Arbeitsmittel, die oft benötigt werden.

Kategorie 3: indirekter Zugriff, da das Erreichen nur durch Verlassen der Sitzposition möglich ist.
Arbeitsmittel, die selten oder gelegentlich gebraucht werden.

Setzen Sie sich realistische Ziele:

S
M
A
R
T

Zeitdiebe erkennen und minimieren

- Aufgaben schriftlich planen
- Pufferzeiten einplanen
- Sofort-Prinzip / Direktprinzip
- Jeden Vorgang nur einmal anfassen bzw. bearbeiten
- Vereinfachen: Schwierige Aufgaben in kleine Schritte aufteilen (Salamitaktik)
- Stille Stunde
- Delegieren
 - Was?
 - An wen?
 - Bis Wann?
- NEIN sagen lernen!

Die ALPEN-Methode

A	=	Aufgaben zusammenstellen
L	=	Länge der Tätigkeiten schätzen
P	=	Puffer für Unvorhergesehenes reservieren
E	=	Entscheidungen und Prioritäten treffen
N	=	Notizen in Planungsinstrument übertragen

Checklisten bringen Qualität und Sicherheit (englisch to check = prüfen)

- Checklisten listen alles auf, was in einem bestimmten Zusammenhang bedacht und getan werden muss.
- Checklisten sind sinnvoll, wenn eine Aufgabe aus vielen Einzelschritten besteht.
- Die Häufigkeit der Arbeit ist irrelevant - das Rad wird nur einmal erfunden.
- Routinen werden routiniert erledigt.
- Wiederkehrende Vorgänge werden schneller als beim letzten Mal erledigt.
- CL dienen als Arbeitshilfe für Vertretungen.
- CL sind Arbeitsgrundlagen für das Delegieren.
- CL sind Leitfäden zur Detailabstimmung.
- CL sind eine gute Basis für Qualitätsverbesserungen.
- CL dienen der eigenen Sicherheit für verantwortungsbewusstes Erledigen von Aufgaben.
- Checklisten sind nie ganz fertig, sprich: sie können immer wieder aktualisiert werden.
- Es gibt nichts Unwichtiges, jedes Detail zählt.

Optimale Informationsaufbereitung

Der Umgang mit der Informationsflut

Die beste Arbeitstechnik ist nutzlos und Entscheidungen werden zum Glücksspiel, wenn die Kommunikationswege verstopft sind und Informationen nicht im notwendigen Umfang verteilt werden oder verfügbar sind. Informationen braucht man, um im Bilde zu sein - aus sachlichen, aus sozialen und aus emotionalen Gründen:

- Der Mitarbeiter braucht Informationen, um seine Aufgaben erfüllen zu können.
- Man möchte informiert sein, um sich sicherer zu fühlen, weil man nicht plötzlich durch Neues überrascht werden kann.
- Informationen sind nötig, um Beziehungen mit anderen aufzunehmen und aufrecht zu erhalten.
- Informationen sucht man aus dem Wunsch nach Neuem, nach Abwechslung und Anregung (Neugierde ist ein Wesenszug des Menschen und keine schlechte Charaktereigenschaft).
- Informiertsein bedeutet eine Bestätigung der eigenen Person (Wer informiert ist, ist wichtig).

Sekretär*innen und Assistent*innen können nur dann gut arbeiten, wenn sie informiert sind. Das Sekretariat ist eine Schaltstelle, an der Informationen von allen Seiten des Unternehmens und von außen zusammenfließen. Daher kommen Sekretär*innen und Assistent*innen eine wesentliche Bedeutung im Informationsmanagement zu.

Sie haben die Aufgabe der Informationsübermittlung:

Nachrichten empfangen - übermitteln - abgeben.

Sie sind für die Informationsverarbeitung zuständig:

**Nachrichten sammeln -
ordnen - bewerten -
verarbeiten - speichern -
bereitstellen.**

Sie sollen ihrem Chef/ihrer Chefin nicht nur Informationen weiterleiten, sondern sie auch selbst besorgen und soweit wie möglich aufbereiten, damit sie/er das Wichtigste sofort erkennt.

Wie kommen Sekretär*innen / Assistent*innen an Informationen?

- Sie lesen die Post aufmerksam durch.
- Sie lesen Protokolle und wertet sie aus.
- Sie lesen innerbetriebliche Rundschreiben.
- Sie machen sich die einzelnen Arbeitsabläufe klar.
- Sie verfolgen Einstellungen und Entlassungen.
- Sie nutzen ihren PC und entnimmt ihm viele Informationen.
- Sie nutzen das Internet.
- Sie nutzen Datenbanken.
- Sie sind mit anderen Informationsstellen vernetzt.
- Sie sprechen mit Mitarbeitern und Geschäftspartnern.
- Sie nehmen mündliche Berichte entgegen.
- Sie sind stets aufmerksam.
- Sie pflegen nötige Kontakte.

Informationen können sie sich intern besorgen aus

- dem Organisationsplan
- dem Geschäftsverteilungsplan
- der Stellenbeschreibung
- dem Organisationshandbuch
- der Registratur
- dem Aktenplan
- dem Arbeitsablaufdiagrammen
- den Geschäftsberichten dem Firmenarchiv

Extern stehen an Informationsquellen zur Verfügung:

- Presse, Rundfunk, Fernsehen, Fachzeitschriften
- Nachrichtendienste
- Verbandsrundschriften
- Gesetzesblätter
- Fachbücher
- Geschäftsberichte fremder Firmen
- Statistiken
- Marktanalysen
- Börsenberichte
- Seminare, Vorträge
- Ausstellungen / Messen
- Zeitungsarchive
- Bibliotheken
- elektronische Medien
- persönlicher Gedankenaustausch
- Hochschulen, Universitäten

Sicheres Auftreten - Macht ohne Worte!

susanne siekmeier

BERATUNG - COACHING - SEMINARE - VERANSTALTUNGEN

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!

Person

Kleidung
Status
Gehen
Stehen
Sprechen
Verhalten

Atmosphäre

Ordnung
Sauberkeit
Klasse
Organisation
Pünktlichkeit
Zusammenarbeit

Die Kanäle unserer persönlichen Wirkung:

- Inhalt
- Stimme (macht Stimmung)
- Körpersprache
- Blickkontakt
- Körperhaltung
- Gang
- Gestik
- Mimik

Perfekte Begrüßung, Vorstellung, Anrede von und Kontaktaufnahme zu Geschäftspartnern

Händedruck – bitte nie unangenehm!

- Toter Fisch
- Schraubstock
- Knochenbrecher
- Griff nach den Fingerspitzen
- Steif ausgestreckter Arm
- Pumpengriff
- Beidhänder

Politiker-Handschlag = Miniaturumarmung

private Vertrautheit, kann geschäftlicher Selbstmord sein

Ihr Standort ist wichtig

- Links stehen im Auge des Betrachters
- Frauen: schauen bei der Begrüßung zuerst ins Gesicht
- Männer: wollen zuerst die Hand geben
- Linke Hand (Gefühle)
- Rechte Hand (Dominanz, Unterwürfigkeit)

Gute Umgangsformen bei Begrüßung, Vorstellung, Anrede, Kontaktaufnahme

- Anschauen, Tagesgruß mit Titel und Namen, Willkommen heißen
- Korrekte Distanz einhalten,
- Händedruck
- Die linke Hand wird nicht versteckt.
- Die eigene ungezwungene Vorstellung ist geübt.
- Visitenkarten

Die Gastgeberrolle und der Umgang mit Besuchern

- ✓ Vorbereitung ist ein Muss. - Vereinbarung der Dauer.
- ✓ Gastgeber kümmern sich um ihre Gäste.
- ✓ Ortswahl, Bewirtung, Gewohnheiten/Interessen berücksichtigen
- ✓ Qualität der Unterlagen sowie sämtlicher Behältnisse dafür.
- ✓ Worauf legt der Partner besonderen Wert?

Gastgeber:

- ✓ Einladungen rechtzeitig und mit erforderlichen Informationen
- ✓ Bei der Garderobe behilflich sein
- ✓ Getränke (Alkohol)
- ✓ Tisch auswählen - Sitzordnung
- ✓ Speisen und Getränke auswählen
- ✓ Achtung: Weine
- ✓ Tischrede
- ✓ Der Gastgeber isst als erster
- ✓ Der Gastgeber reklamiert, wenn nötig
- ✓ Bedienung rufen
- ✓ Bezahlen - Trinkgeld
- ✓ Rauchen
- ✓ Serviette
- ✓ Nie Gäste warten lassen

susanne siekmeier

BERATUNG - COACHING - SEMINARE - VERANSTALTUNGEN

Gast:

- ✓ Pünktlichkeit
- ✓ Gastgeschenk
- ✓ Kleidung
- ✓ Tischmanieren
- ✓ Handhabung des Gedecks
- ✓ Haltung der Hände/Arme
- ✓ Brot zum Menue
- ✓ Die Runde verlassen
- ✓ Manieren beim Buffet
- ✓ Stilvolle Handynutzung
- ✓ Zahnreinigung
- ✓ Taschentücher
- ✓ Lippenstift
- ✓ Dank für die Einladung am nächsten Tag

Viel Erfolg wünscht Ihnen

Susanne Siekmeier
Beratung – Coaching – Seminare - Veranstaltungen
Postfach 45 10 12 – 50885 Köln

Tel. +49 221 9502668
Mobil +49 170 5608925
E-Mail susanne@siekmeier.koeln
www.susanne-siekmeier.de