

Sibylle May

Praxishandbuch Chefentlastung

Der Leitfaden für effizientes
Zeitmanagement, Selbstmanagement
und Informationsmanagement im Office

2. Auflage



Springer Gabler

Praxishandbuch Chefentlastung

Sibylle May

Praxishandbuch Chefentlastung

Der Leitfaden für effizientes
Zeitmanagement, Selbstmanagement und
Informationsmanagement im Office

2. Auflage



Springer Gabler

Sibylle May
Düsseldorf, Deutschland

ISBN 978-3-8349-4696-6
DOI 10.1007/978-3-8349-4697-3

ISBN 978-3-8349-4697-3 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2005, 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Lektorat: Sabine Bernatz

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.
www.springer-gabler.de

Vorwort

Nichts ist mehr, wie es einmal war. In allen Bereichen hat ein stetiger Wandel eingesetzt, was heute noch aktuell und richtig ist, ist morgen schon Vergangenheit. Dieser Wandel hat auch in Ihrem Bereich starke Veränderungen bewirkt, Ihre Aufgaben sind andere geworden, die Zusammenarbeit zwischen Chef und Sekretärin/Assistentin erfordert gänzlich neue Kenntnisse und nicht zuletzt soziale Kompetenz. Das Zusammenspiel von Ihnen und Ihrem Chef war zu allen Zeiten ein entscheidender und wichtiger Faktor, heute ist es geradezu „überlebensnotwendig“. Nur wenn Sie mit Ihrem Chef gut zusammenarbeiten, können Sie ihn auch wirklich entlasten und den Büroalltag meistern.

In unserer hektischen und fordernden Zeit gewinnt die Chefentlastung immer mehr an Bedeutung, sie ist nicht zuletzt eine Voraussetzung für den Unternehmenserfolg.

Ein Chef kann noch so gut sein, wenn das Back-Office nicht stimmt, wird er nur einen Teil seiner Fähigkeiten einsetzen können. Nicht umsonst heißt es: „Hinter jedem erfolgreichen Chef steht eine erfolgreiche Sekretärin/Assistentin.“

Die Komplexität der Aufgaben der einzelnen Führungskräfte nimmt stetig zu. Ganze Hierarchien sind weggefallen, das hat zur Folge, dass die Führungskräfte ein Mehr an Arbeit bewältigen müssen. Und hier sind Sie gefordert, hier setzt die wirkliche Chefentlastung an, denn Ihr Chef muss viele Dinge an Sie delegieren.

Für Sie bedeutet dies neben Ihrer eigentlichen Arbeit die Übernahme weiterer Aufgaben. Dies erfolgreich zu bewältigen, gelingt nur, wenn Sie Hand in Hand mit Ihrem Chef arbeiten. Dies wiederum erfordert noch mehr Fingerspitzengefühl, noch mehr Hintergrundwissen für Sie als Sekretärin/Assistentin.

Mit diesem Buch möchte ich Sie bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen, denn ich weiß, wovon ich bei der Chefentlastung spreche. Ich habe selber zwölf Jahre den Beruf der Sekretärin/Assistentin ausgeübt und bin nun seit 30 Jahren Chefin – ich kenne also die Situation von beiden Seiten. Und – in meiner nunmehr 24-jährigen Praxis als Trainerin erfahre ich tagtäglich, „wo der Schuh drückt“, höre, was Sie bewältigen müssen, und erfahre von Ihren Chefs, worauf es ihnen ankommt.

Um Ihnen nun Ihren Arbeitsalltag zu erleichtern, habe ich eine Reihe von Informationen gesammelt, die ich Ihnen mit diesem Buch übermittle. Die zahlreichen Tipps und Hilfsmittel sollen Ihnen auf dem Weg zur optimalen Chefentlastung eine wichtige Unterstützung sein.

Ich wünsche Ihnen viele Anregungen beim Durcharbeiten der einzelnen Kapitel und bin sicher, dass jede Leserin den einen oder anderen Rat für ihre Arbeit einsetzen kann. Ihr Nutzen: ein Praxishandbuch für alle Gegebenheiten Ihres Alltags zur wirklichen Chefentlastung. Ich wünsche Ihnen auf diesem Weg viel Erfolg.

Herzlichen Dank, dass Sie sich für mein Buch entschieden haben.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Erwartung an die Sekretärin/Assistentin	11
1.1 Fachliche Kompetenzen	12
1.2 Soziale Kompetenzen („Soft Skills“)	13
1.3 Wie sieht die Zukunft aus?	14
1.4 Wo stehen Sie heute, was müssen Sie tun?	15
1.5 Rund um das Thema Organisation	17
1.5.1 Ablagemöglichkeiten für den Schreibtisch	20
1.5.2 Die eigene Organisation/Ordnung	22
1.5.3 Ablage-Effizienz: Was gehört wo hin?	23
1.5.4 Ablage und Co.	23
1.5.5 Gesetzlich vorgeschriebene Aufbewahrungsfristen	25
1.5.6 Der Aktenplan – das Herz jeder Ablage	26
1.5.7 Wiedervorlage	35
1.6 Organisation von Veranstaltungen	36
1.6.1 Besprechungen	36
1.6.2 Geschäftsreisen	48
1.6.3 Messen	52
1.6.4 Events	62
2 Zeitmanagement	67
2.1 Ziele setzen	68
2.2 Umgang mit Zeitdieben und Störfaktoren	72
2.3 Grundregeln der Zeitplanung	75
2.4 Tipps für den Alltag	76
2.5 Prioritäten	84
2.5.1 A-B-C-Analyse	84
2.5.2 Das Eisenhower-Prinzip	88
2.5.3 Das Pareto-Prinzip	89
2.6 Stille Stunden einplanen	89
2.7 Zeitanalyse	90
2.7.1 Die Alpen-Methode	93
2.7.2 Die „Salami-Taktik“	94
2.8 Welcher Zeittyp sind Sie/ist Ihr Chef?	95
3 Rund um das Thema Selbstmanagement	101
3.1 Ziele setzen – der Beginn einer guten Chefentlastung	101
3.2 Leitfaden für Ihr Selbstmanagement	106

4	Das Telefon.....	111
4.1	Die Visitenkarte Ihres Unternehmens.....	111
4.2	Allgemeine Telefonregeln.....	113
4.3	Killerphrasen vermeiden.....	117
4.4	Der Umgang mit schwierigen Anrufern.....	118
4.5	Durch Reklamationen Kunden gewinnen.....	122
5	Ihre Persönlichkeit.....	127
5.1	Selbstbewusstsein zeigen – sicher auftreten.....	128
5.1.1	Was heißt Selbstbewusstsein?.....	128
5.1.2	Ursachen.....	129
5.1.3	Merkmale.....	131
5.1.4	Lernen Sie das „Nein-Sagen“.....	133
5.1.5	Selbstbewusstsein und Selbstsicherheit stärken.....	136
5.2	Motivation und ihre Bedeutung.....	143
5.2.1	Sich selbst und die Umwelt motivieren.....	145
5.3	Umgang mit Stress.....	149
5.3.1	Stress und Ursprung.....	149
5.3.2	Stressfaktoren erkennen.....	151
5.3.3	Wie Sie mit Stress umgehen und ihn mindern.....	157
6	Stil und Etikette.....	173
6.1	Besucher- und Gästeempfang.....	173
6.2	Bewirtung.....	176
6.3	Etikette – was ist „in“, was ist „out“?.....	179
6.4	Ihr Auftritt macht's.....	183
7	Zusammenarbeit mit dem Chef.....	201
7.1	Delegieren.....	201
7.2	Kommunikation mit dem Chef.....	203
7.3	Wie Sie Ihren Chef entlasten.....	204
7.4	Die Erwartungen Ihrer Chefin/Ihres Chefs.....	212
7.5	Was Sie für die Chefentlastung über Führung wissen.....	216
7.5.1	Grundsätzliche Führungsstile.....	216
7.5.2	Die gängigsten Management-Systeme.....	218
7.6	Verschiedene Cheftypen.....	223
7.6.1	Was sollten Sie vermeiden?.....	226
8	Informationsmanagement.....	229
8.1	Professioneller Umgang mit Informationen.....	230
8.2	Informationsselektion.....	233

9	Teamarbeit	237
9.1	Ab morgen seid ihr ein Team!.....	237
9.2	Warum Teamarbeit?.....	239
9.3	Entwicklungsphasen eines Teams.....	240
9.4	Die verschiedenen Teamrollen	242
9.5	Konflikte im Team erkennen und bewältigen	244
9.6	Teamarbeit gestalten	245
	Anhang.....	249
	Übungen mit Lösungen.....	249
	Hilfreiche Internet-Adressen	257
	Stichwortverzeichnis.....	269
	Über die Autorin.....	273

1 Erwartung an die Sekretärin/Assistentin

„Unter wahren Experten werden Unternehmen auf Anhieb nach den Sekretärinnen beurteilt.“
(Cyril N. Parkinson, 1909–1993, britischer Historiker, Publizist)

Heute suchen Unternehmen mehr denn je Mitarbeiterinnen unter dem Titel „Sekretärin/Assistentin“. Häufig heißt es auch: „... eine Assistentin, die ihre künftigen Chefs wirksam unterstützt.“ Aus diesen und ähnlichen Formulierungen wird sichtbar und klar, dass in den meisten Firmen der Sinneswandel nicht nur eingesetzt hat, sondern bereits stark fortgeschritten ist. Die Unternehmen erwarten Mitarbeiterinnen, die eine gute Ausbildung und Kenntnisse mitbringen, die sie dazu befähigen, den Chef wirklich zu entlasten. Diese Ansicht kommt Ihnen sicher entgegen – oder? Wenn Sie daran interessiert sind, anspruchsvolle Aufgaben zu übernehmen, um Selbstständigkeit, Verantwortungsbewusstsein und auch Führungsqualität nicht nur unter Beweis zu stellen, sondern damit Ihren Chef wirklich tatkräftig zu entlasten, dann haben Sie sich für das richtige Buch entschieden.

Haben Sie sich schon öfter die Frage gestellt, worin sich denn die Aufgaben einer Assistentin von denen einer Sekretärin unterscheiden? Leider können wir dies bis heute nicht klar definieren, da sich die meisten Unternehmen darüber noch keine Gedanken gemacht haben. Die Praxis macht deutlich, dass sich die Begriffe häufig überschneiden.

Bei Recherchen in den Unternehmen habe ich folgende Aussagen erhalten:

Die Assistentin ist eine perfekte Organisatorin des Büros. Sie entlastet ihren Chef von zeitraubendem Kleinkram, unterstützt ihn im Umgang mit den Mitarbeitern und ist dabei seine kritische, aber loyale und verständnisvolle Gesprächspartnerin. Sie besitzt persönliches Format und ist auch in der Lage, sich im Unternehmen ein eigenes Ansehen zu sichern.

Na und, haben Sie sich erkannt?

Nun werden viele von Ihnen, die den Titel „Sekretärin“ führen, sagen: „Das mache ich auch“, und damit bestätigen Sie, dass die Übergänge von der Sekretärin zur Assistentin fließend sind.

Ihr Ziel muss primär sein, Ihren Chef noch mehr zu entlasten und durch Ihr Mitdenken, Ihre Kompetenz und Zuverlässigkeit zu zeigen, dass ihr Chef kein Risiko eingeht, wenn er sich auf Sie verlässt. Sicher muss auch der Chef dazu bereit sein: Aber welcher Chef träumt nicht davon, wirklich so entlastet zu werden, dass er den Kopf für andere Dinge frei hat? Schauen wir uns nun einmal an, was Sie fachlich erfüllen müssen:

1.1 Fachliche Kompetenzen

- Sie beherrschen alle Sekretariatsaufgaben
- Sie kennen die Aufgaben Ihres Chefs
- Sie besitzen detaillierte Kenntnisse über das Unternehmen
- Sie haben Grundkenntnisse über betriebswirtschaftliche Vorgänge
- Sie besitzen Organisationsfähigkeit
- Sie haben Verhandlungsgeschick
- Sie beherrschen Fremdsprachen (mindestens Englisch)
- Sie sind kompetent im Umgang mit fremden Kulturen (Interkulturelle Kompetenz)
- Sie lieben es, selbstständig zu arbeiten
- Sie beherrschen die gängige PC-Software
- Sie beherrschen Präsentationstechniken
- Sie kennen die Telefonregeln (Visitenkarte des Unternehmens)
- Sie beherrschen gutes Zeit- und Selbstmanagement
- Sie haben ein gutes Gedächtnis und können sich gut konzentrieren
- Sie besitzen arbeitsplatzbezogene Fachkenntnisse zur Befähigung von qualitativer Sachbearbeitung
- Sie begleiten oder leiten Projekte
- Sie haben Branchenkenntnisse
- Je nach Bereich und Einsatzgebiet haben Sie Kenntnisse in: Grundlagen BWL und VWL, Marketing, Personal-, Managementtechniken
- Sie wissen, wie Sie Protokolle schreiben
- Sie besitzen Internet-Kenntnisse
- Sie können Informationen koordinieren
- Sie beherrschen stilsichere Korrespondenz und Rechtschreibkenntnisse
- Sie managen Termine
- Sie „leben“ die Kundenorientierung
- Sie wissen, was bei Events zu tun ist
- Sie wissen, wie ein Team funktioniert und können Teamentwicklung unterstützen
- Sie beherrschen die Service-Orientierung
- Sie haben Kenntnisse in Travel-Management

Das ist ein Überblick über die fachlichen Erwartungen. Vielleicht raucht Ihnen schon der Kopf, aber Sie wissen: Überall, wo Menschen sind, wird gemenschelt. Dieses Verhalten macht auch vor Ihrem Bereich nicht Halt. Nicht selten wird auf die so genannten „Soft Skills“ noch mehr geachtet als auf die fachlichen.

1.2 Soziale Kompetenzen („Soft Skills“)

- Sie ergreifen die Initiative
- Sie besitzen Kreativität
- Sie sind belastbar
- Sie sind stets loyal
- Sie sind aufgeschlossen gegenüber allen Dingen
- Sie besitzen Kommunikationsfähigkeit
- Sie haben ein gepflegtes Erscheinungsbild und entsprechende Umgangsformen
- Sie bewältigen Stresssituationen
- Sie können mit Konflikten umgehen
- Sie beherrschen die Regeln der Gesprächsführung
- Sie zeigen Einsatzbereitschaft
- Sie sind kontaktfähig
- Sie besitzen Einfühlungsvermögen
- Sie haben Toleranz und Taktgefühl
- Sie besitzen Eigeninitiative
- Sie strahlen Natürlichkeit und Niveau aus
- Sie sind flexibel
- Sie treten selbstsicher auf
- Sie sind lern- und entwicklungsbereit
- Sie sind teamfähig
- Sie haben ein souveränes Auftreten
- Sie sind offen gegenüber neuen Dingen

Fassen wir das Ganze zusammen, liest sich Chefentlastung so:

- Sie können in Ihrer Rolle als Sekretärin oder Assistentin Ihren Vorgesetzten beraten.
- Sie sind verantwortlich für das Erstellen und das Auswerten von Protokollen.
- Sie erledigen Korrespondenz selbstständig.
- Sie entwerfen Reden und Referate.
- Sie bereiten Entscheidungen vor.
- Sie arbeiten an Projekten und leiten diese auch gegebenenfalls.
- Sie kennen alle Wege und Mittel des Informations-Managements.
- Sie sind zum Teil für Verhandlungen verantwortlich.
- Sie gestalten die Öffentlichkeitsarbeit mit.
- Sie können Mitarbeitergespräche vorbereiten.
- Sie beraten Ihren Chef in Konflikten, wenn es um Kompromisse geht.
- Sie betreuen Auszubildende.

Sicherlich hängt der eine oder andere Punkt von dem Unternehmen oder dem Bereich ab, in dem Sie arbeiten. Aber Sie sehen, dass es sehr viele Möglichkeiten gibt, Ihren Chef noch besser zu entlasten und zu unterstützen. Also, worauf warten Sie, packen Sie es an!

Die Qualifikationsanforderung für Sekretärin und Assistentin zur Chefentlastung gliedern wir demzufolge in vier große Bereiche:

- Fachkompetenz
- Methodenkompetenz
- Sozialkompetenz
- Persönliche Kompetenz

1.3 Wie sieht die Zukunft aus?

„Wer nicht im Augenblick hilft, scheint mir nie zu helfen.“
(Johann Wolfgang von Goethe, 1749–1832, deutscher Dichter)

Wir haben bereits darüber gesprochen, dass das Berufsbild der Sekretärin und Assistentin einem steten Wandel unterzogen ist. Dieser Wandel ist noch lange nicht abgeschlossen. So lange Unternehmen fusionieren, umstrukturieren und neue Organisationsformen einführen, wird für die Mitarbeiter keine Ruhe einkehren. Wichtig, dass Sie diesen Wandel mitgestalten und nicht auf der Strecke bleiben. Arbeiten Sie an Ihrem Selbstmanagement und

Ihren so genannten „Soft Skills“, die immer mehr an Bedeutung gewinnen. Machen Sie sich fit in interkulturellem Verhalten. Ihr gekonnter Umgang mit fremden Kulturen tritt mehr und mehr in den Vordergrund; in diesem Umfeld gehört der richtige Auftritt ebenso wie das Beherrschen der internationalen Dos and Don'ts dazu. Ihren professionellen Auftritt unterstreichen Sie, wenn Sie die Regeln der Kommunikation beherrschen. Wenn Sie dann noch in verschiedenen Sprachen (Englisch ist Pflicht) kommunizieren können, sind Sie auf dem richtigen Weg für die Zukunft. Stillstand ist Rückschritt, und Sie müssen heute schon wissen, was morgen wichtig wird. Das Fazit daraus: „Wer aufhört, besser sein zu wollen, hört auf, gut zu sein.“

Im Zusammenhang mit den stetigen Veränderungen in den Unternehmen werden Sie auch Ihre Flexibilität unter Beweis stellen müssen oder besser dürfen. Dies aber sind genau die Fakten, die Ihren Beruf ausmachen, die ihn interessant und prickelnd gestalten.

1.4 Wo stehen Sie heute, was müssen Sie tun?

„Auf alles, was der Mensch sich vornimmt, muss er seine ungeteilte Aufmerksamkeit richten.“
(Novalis, 1772–1801, deutscher Dichter)

In diesem Kapitel haben wir Ihnen eine Checkliste zusammengestellt, aus der Sie ersehen, was von Ihnen erwartet wird, was in Ihrem Bereich besonders wichtig ist. Sie sehen auf einen Blick, was Sie bereits beherrschen und woran Sie noch arbeiten wollen.

Fachliche Qualifikation	Beherrsche ich bereits	Daran will ich arbeiten	Das will ich dafür tun
PC-Kenntnisse			
Präsentationstechniken			
Korrespondenz			
Termin-Management			
Informationskoordination			
Protokollführung			
Internet-Kenntnisse			
Projekt-Management			
BWL/VWL			
Fremdsprachen			
Organisieren			
Delegieren			

Fachliche Qualifikation	Beherrsche ich bereits	Daran will ich arbeiten	Das will ich dafür tun
Koordinieren			
Kommunizieren			
Serviceorientiert sein			
Kundenorientiert sein			
Aufgeschlossen für technische Neuerungen			
Entscheidungen treffen			
Weiterbildungsmaßnahmen			
Personalwesen			
Marketing			
Event-Management			
Travel-Management			
Interkulturelles Verhalten			

Eigenschaften	Beherrsche ich bereits	Daran will ich arbeiten	Das will ich dafür tun
Teamfähig			
Loyal			
Offen			
Lern- und entwicklungsbereit			
Selbstsicher			
Konfliktfähig			
Selbstständig			
Flexibel			
Beherrschen des souveränen Auftretens			
Gute Umgangsformen			

1.5 Rund um das Thema Organisation

„Gebrauch der Zeit, sie geht so schnell von hinnen, doch Ordnung lehrt euch Zeit gewinnen.“
(Goethe)

Vor die Chefentlastung haben die Büromenschen die Organisation gesetzt. Nur wenn Sie selbst hervorragend organisiert sind, können Sie Ihren Chef entlasten. Auch wenn Ihr Chef vielleicht eher zu den chaotischen gehört und sich nicht an Ihre Ordnung hält, ist es umso wichtiger, dass Sie das Chaos beherrschen. Zum Thema Organisation gibt es einige Hilfsmittel, die ich Ihnen im nächsten Kapitel vorstellen möchte.

Beginnen wir mit dem wichtigsten – der Organisation auf Ihrem Schreibtisch. Es gilt dort die Regel: „Was Sie nur selten brauchen oder was Sie ohnehin in den nächsten Tagen nicht bearbeiten, das hat auch auf Ihrem Schreibtisch nichts zu suchen.“ In der nachfolgenden Grafik erhalten Sie Anregungen, wie Sie das Ganze gestalten können.

Abbildung 1.1 Schreibtischorganisation: Wohin Sie welche Informationen leiten sollten

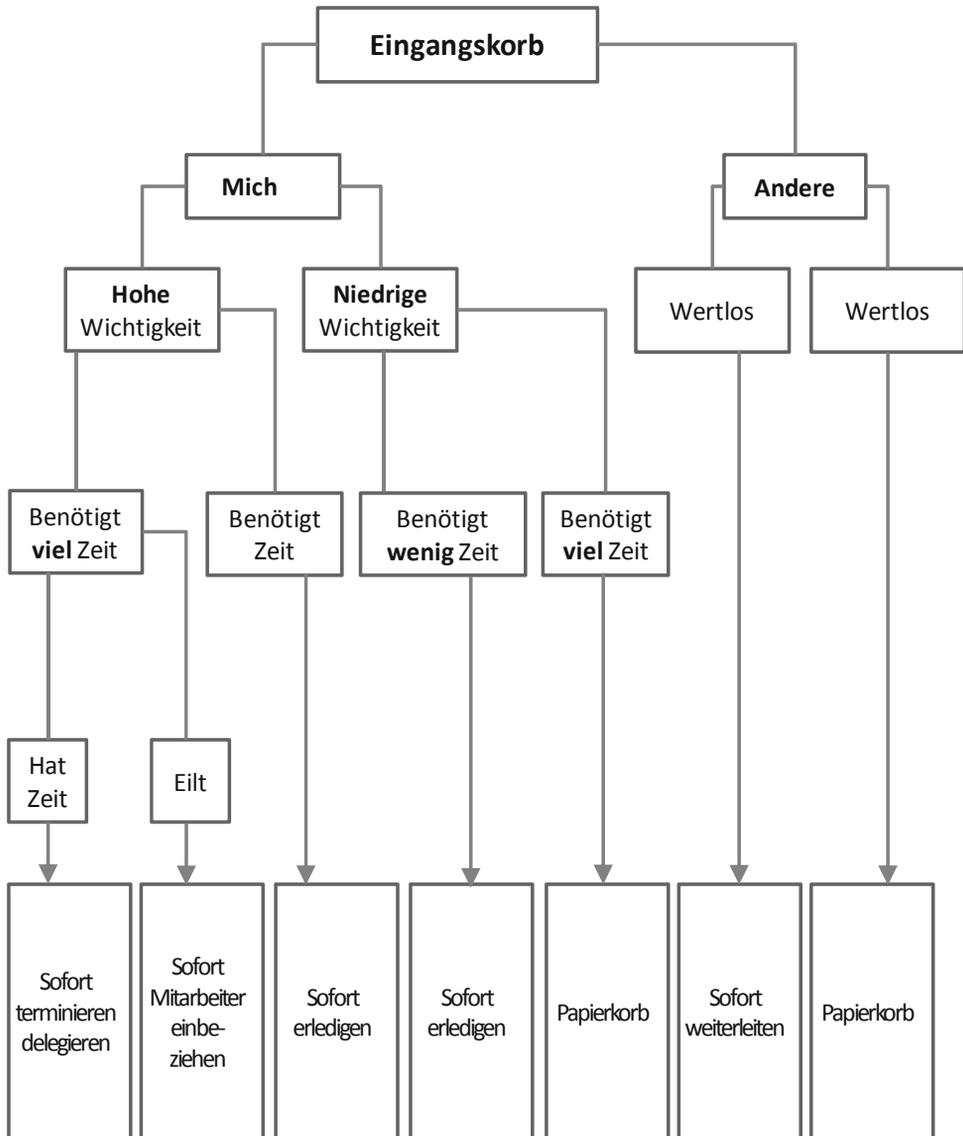
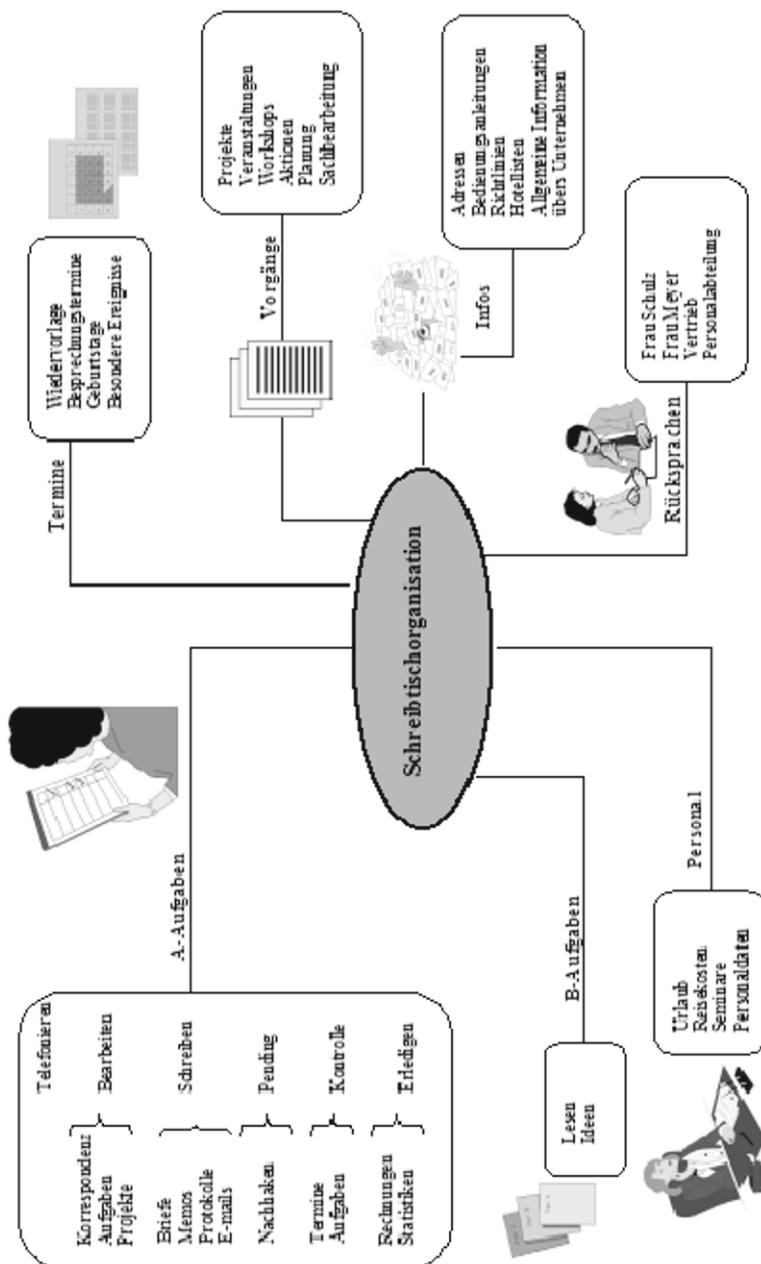


Abbildung 1.2 So können Sie Ihre Schreibtischorganisation gestalten



Checkliste: Schreibtisch und Arbeitsplatzumgebung

Was?	Wo?
Eingangspost	außer Sicht, Nebentisch
Ausgangspost	außer Sicht, Nebentisch
Vorgänge des Tages	Ablage, griffnah
Vorgänge der Woche	Ablage, griffnah
Telefon	griffnah, auf dem Schreibtisch
Unterschriftsmappe	im Schreibtisch/Nebentisch
Notizblock	auf dem Schreibtisch
Telefonverzeichnis	griffnah, auf dem Schreibtisch
Tagesplan	auf dem Schreibtisch
Terminkalender	auf dem Schreibtisch
Schreibpapier	im Schreibtisch
Bandspielgerät	unterm Schreibtisch
Büromaterial	im Schreibtisch
Schreibgeräte	auf dem Schreibtisch
PC/Schreibmaschine etc.	auf dem Nebentisch, mit Stuhl erreichbar
Organisationsplan	griffnah, nicht auf dem Schreibtisch
Büroablage	möglichst hinter dem Rücken
Schreibtisch selbst	mit Blick zur Tür
Kalender	an der Wand, in gut lesbarer Entfernung
Uhr	auf dem Schreibtisch oder an der Wand in gut lesbarer Entfernung

1.5.1 Ablagemöglichkeiten für den Schreibtisch**Vorgangsmappen**

Diese Mappen gibt es aus verschiedenen Materialien (Pappe, Plastik, Klarsichtfolie) und in verschiedenen Farben. Deshalb eignen sie sich hervorragend, um Unterlagen für die zukünftige Bearbeitung zu sammeln. Dabei können die Farben ordnend eingesetzt werden (z. B. Rot = sofort erledigen). Auch eine Beschriftung auf der Vorderseite ist möglich, um beispielsweise Termine zu setzen.

Achtung: Legen Sie nicht zu viele lose Blätter in eine Mappe, sonst droht eventuell Verlust oder Unübersichtlichkeit. Wenn ein Vorgang umfangreicher wird, heften Sie ihn zu einer Akte zusammen.

Ablagekörbe

Es gibt Ablagekörbe in unterschiedlicher Höhe und in verschiedenen Farben. Darin können ebenfalls Unterlagen vorsortiert werden (Posteingang, Postausgang, sofort bearbeiten, Chef, Mitarbeiter). Eine entsprechende Beschriftung der Körbe ist möglich.

Achtung: Bilden Sie nicht einen zu hohen Stapel, hinter dem Sie dann vielleicht sogar verschwinden. Dies macht keinen guten Eindruck für das Sekretariat.

Pultordner

Die Pultordner können vielfältige Unterteilungen haben: alphabetisch, nummerisch, von 1 bis 31 und Januar bis Dezember als Terminmappe oder Wiedervorlagemappe.

Diese Pultordner eignen sich sehr gut, um Unterlagen vorzusortieren, bevor sie abgelegt werden. Die Unterteilung des Pultordners kann hier analog dem Aktenplan erfolgen.

Achtung: In die Terminmappe oder Wiedervorlagemappe gehören keine laufenden Vorgänge, sondern nur Kopien der ersten Seite oder Notizen zu den Vorgängen.

Die Unterlagen gehören an den Ablageplatz, damit die Ablage immer aktuell ist. In der Ablage kann dann wieder ein Querverweis auf die Terminmappe eingefügt werden. Unterlagen, die ständig benötigt werden, gehören so nah wie möglich an den Arbeitsplatz. Dabei können Sie zwischen zwei Möglichkeiten unterscheiden:

- Die Unterbringung im Schreibtisch. Hier sollten nur Unterlagen sein, auf die nur Sie Zugriff haben müssen. Dazu können auch die vertraulichen Unterlagen gehören. Arbeiten Sie an Ihrem Schreibtisch nach Möglichkeit mit Hängeregistratur-Unterbauten.
- Unterlagen, die auch von anderen benötigt oder bearbeitet werden, gehören nicht in den Schreibtisch, sondern in die Schränke im Büro

Sieben Ordnungsmappen für Ihren Schreibtisch und die nähere Umgebung

T	Terminmappe:	Vorlaufwarnfrist mindestens zwei Tage, Auffangnetz für Vergesslichkeit
A	Aktivitätenmappe:	„Lebenswichtige“ Tagesaufgaben mit höchster Priorität
B	Besprechungsmappe:	Alle Unterlagen zu den TOP (Tagesordnungspunkten). Bei Unterlagen aus anderen Mappen verbleibt dort ein Laufzettel.
I	Informationsmappe:	Lesestoff, der ohne Terminzwang verarbeitet werden sollte.
S	Schwebemappe:	In Bearbeitung befindliche Vorgänge mit B- (diese Woche) und C-Priorität (diesen Monat), alphabetisch geordnet.
E	Eventualitätenmappe:	Alles, was in einer Woche nicht anbrennt, was gelesen werden sollte, Randereignisse. Muss spätestens am Freitagnachmittag gelesen und leer sein.
R	Reisemappe:	Bei Unterlagen zu auswärtigen Terminen. Bei Unterlagen aus anderen Mappen verbleibt dort ein Laufzettel.

1.5.2 Die eigene Organisation/Ordnung

Ordnung und Organisation, zwei Begriffe, die aus dem Zeitmanagement nicht wegzudenken sind. Bedenken Sie, das beste Ordnungssystem taugt nichts, wenn es nicht gepflegt wird.

Die schönsten Mappen verfehlen ihren Zweck, wenn das Schriftgut, das in sie gehört, irgendwo im Stapel auf dem Tisch liegt. Pittsburgher Statistiker haben festgestellt, dass jeder Mensch über ein Jahr seines Lebens mit Suchen verbringt. Darum ist es wichtig, sich ein Ordnungssystem anzueignen, in dem Sie alles Nötige schnell und problemlos wiederfinden.

Vorschläge für ein Ordnungssystem:

- Eine Pinnwand, auf die Merkzettel gesteckt werden
- Zettelkästen, die Ideen und Anregungen enthalten
- Karteien mit Registern helfen, Vorgänge schneller zu finden
- Inhaltsverzeichnisse, Quellenkarteien, Bildkarteien tragen zur Effektivität bei
- Nicht zuletzt helfen Adresskarteien, Anschriften wieder zu finden

- Legen Sie sich einen Ordner „Kuriositäten“ an, in dem Sie alle Dinge ablegen, die in keinen anderen Ordner gehören.
- Mit der entsprechenden Software können Computer zu idealen Speicher- und Suchsystemen ausgebaut werden

1.5.3 Ablage-Effizienz: Was gehört wo hin?

Zur Schreibtisch- und Büroorganisation gehören ebenfalls Hilfsmittel für die rationelle Postbearbeitung. Die unvermeidliche Bearbeitung der Post beschäftigt Sie häufig länger als eine Stunde pro Tag. Zur Post gehört nicht nur die Post, die von außen kommt, sondern auch die innerhalb des Unternehmens (E-Mails).

Ein paar Tipps für Sie zur schnelleren Abwicklung: Richten Sie sich einen dreistufigen Postkorb oder drei Mappen ein:

- Erledigung sofort
- Wiedervorlage
- Ablage

Mit diesen drei Vorsortierungen haben Sie erst einmal Ihre Post im Griff. Vergessen Sie bitte dabei nicht, die Ablage P (Papierkorb) zu Ihrem besten Freund zu machen. Vorgänge, die von anderer Seite bearbeitet werden müssen, leiten Sie sofort weiter. Nehmen Sie sich ebenso vor, grundsätzlich jeden Vorgang nur einmal in die Hand zu nehmen und sofort eine entsprechende Aktivität abzuleiten. Dies schafft Ordnung und hilft auch Zeit sparen.

1.5.4 Ablage und Co.

Eine Ihrer wichtigsten Aufgaben im Büro ist die Ablage. Ich weiß, auch Sie werden zu den Menschen gehören, die die Ablage nicht gerade lieben, aber sie gehört nun mal mit zu Ihren elementaren Aufgaben. Sie sehen sich hier der großen Herausforderung gegenüber, für einen reibungslosen Ablauf Ihrer Ablage zu sorgen. Nehmen Sie die Herausforderung an, betrachten Sie es als Ihre Chance, seien Sie Informationsmanagerin mit Papier!

Mit der Organisation der Ablage erschließt sich Ihnen ein großes Betätigungsfeld, das Sie eigenverantwortlich gestalten können. Dies führt zwangsläufig dazu, dass die Organisation Ihrer Ablage Hinweise und Rückschlüsse auf die Organisation Ihres Büros gibt. Sicher geht es hier den meisten Sekretärinnen und Assistentinnen ähnlich, Ablage ist stets ein ungeliebtes Kind, aber wir wissen, ohne gute Ablage funktioniert ein Büro auch nicht. Je besser die Ablage ist, desto effektiver können Sie auch arbeiten.

Und so können Sie vorgehen:

- Wenn Sie Dinge ablegen, fragen Sie sich immer: Unter welchem Stichwort würde ich suchen? Stellen Sie dabei fest, dass die Akte oder diese E-Mail in zwei Ordner gehört, dann legen Sie die Hauptakte in einem Ordner ab und machen in dem anderen einen Querverweis auf den Ordner. So müssen Sie nicht unnütz lange suchen.
- Fragen Sie sich bei jedem Ablagestück: Existiert diese Information schon irgendwo anders? Ist sie aktuell genug, um brauchbar zu sein? Was kann im schlimmsten Fall passieren, wenn ich das Papier wegwerfe?
- Markieren Sie sich wichtige Stellen in den Unterlagen. Heften Sie immer gleich alles ab oder werfen Sie es gegebenenfalls weg, anstatt es in einem großen Ablagekorb zu horten.
- Nehmen Sie sich alle paar Monate (mindestens aber zweimal im Jahr) ein paar Stunden Zeit und gehen Sie Ihren Schreibtisch und die Aktenschränke durch. Trennen Sie sich von allem, was Sie nicht mehr brauchen.
- Besprechen Sie die Ablage mit Ihrem Chef und mit allen Mitarbeitern, die mit Ihrer Ablage auch arbeiten müssen.
- Wenn Ihr Chef seine Ablage von Ihnen auch erledigen lässt, ist dies zwar ein Mehraufwand, aber trotz allem Glückwunsch, denn Sie wissen dann wenigstens immer, wo Sie nach etwas suchen müssen.

Legen Sie sich einen weiteren Ordner an, den Sie systematisch nach den wichtigsten Dingen, mit denen Sie täglich arbeiten, gliedern:

1. Die wichtigsten Informationen Ihres Unternehmens:

- Anschrift
- Telefon- und Faxnummern der einzelnen Abteilungen
- Bankverbindungen
- verkehrstechnische Lage
- Anfahrtsskizzen, Wegbeschreibung zum Unternehmen

2. Organigramm des Unternehmens:

- Aktenplan der Abteilungen

3. Reisekosten-Richtlinie:

- Dienstreise der Mitarbeiter

4. Allgemeine Informationen:

- Länderkennzeichen
- Landeskenntzahlen für den Fernspreverkehr
- Wichtige englische Begriffe und Redewendungen (dies können Sie natürlich auf für jede andere Sprache so gestalten)

- Kursumrechnungstabellen
- Informationen über die Postgebühren
- Hotels- und Gaststätten
- Tankstellen, Taxiunternehmen, Transport zum Flughafen

1.5.5 Gesetzlich vorgeschriebene Aufbewahrungsfristen

Der Gesetzgeber verlangt von jedem Kaufmann die Aufbewahrung von Buchführungsunterlagen innerhalb bestimmter Fristen (§ 257 HGB). Damit soll gewährleistet sein, dass Geschäftsvorfälle im Rahmen der Buchführung dokumentiert und bewiesen werden können. Die folgende Übersicht soll Ihnen einen ersten Eindruck vermitteln:

■ 6 Jahre:

- Empfangene Handelsbriefe
- Abgesandte Handelsbriefe
- Buchungsbelege(Nach Fristablauf vernichten)

■ 10 Jahre:

- Handelsbücher
- Inventare, Bilanzen
- Arbeitsanweisungen
- Lagerberichte(Nach Fristablauf vernichten)

Betriebsinterne Aufbewahrungsfristen

Neben den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gibt es in jedem Unternehmen betriebsinterne Fristen für die Ablage. Diese sind natürlich von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Sie müssen über diese Fristen in Ihrem Unternehmen genau informiert sein. Nur dann können Sie Ihr Ablagegut entsprechend beurteilen und organisieren. Um was es sich bei den betriebsinternen Aufbewahrungsfristen handeln könnte, zeigen die Beispiele in der nächsten Aufstellung:

■ Keine Fristen:

- Prospekte, Werbung (nach der Kenntnisnahme vernichten)

■ 5 Jahre:

- Informationsakten (nach Fristablauf vernichten)
- 10 Jahre:
- Personalakten ausgeschiedener Mitarbeiter
- Mietverträge
- Kundenakten (keine Rechnungen)
- Lieferantenaakten (keine Rechnungen) (nach Fristablauf vernichten)

■ 20 Jahre:

- Projekt- oder Maßnahmeakten
- Akten der Sachbearbeitung (nach Fristablauf vernichten)

■ Dauerwert:

- Grundstücksakten
- Patente, Genehmigungen (Dauerarchiv)

Ihre Ablage soll immer und zu jeder Zeit eine Dokumentation über den aktuellen Stand des Unternehmens bis hin zur Historie sein. Diese Bandbreite zeigt deutlich, wie umfangreich die Organisation der Ablage ist. Denken Sie daran: Ihre Ablage ist das Gedächtnis des Unternehmens!

Vermeiden Sie Aktenstaus!

Was ist ein Aktenstau? Als Aktenstau bezeichnet man Ablageberge auf dem Schreibtisch oder in der Schublade, überfüllte Ordnerschränke und Regale. Wenn Sie hinter Ihrem Schreibtisch nicht mehr zu sehen sind, wird es höchste Zeit für die Ablage. Wie können Sie einen Aktenstau vermeiden? Gehen Sie so vor:

Auf dem Schreibtisch

Prüfen Sie jedes Schriftstück, das Ihren Schreibtisch erreicht, ob es:

- sofort abgelegt werden kann = Pultordner einsetzen
- von Ihnen bearbeitet werden muss= Vorgangsmappen anlegen
= nach Prioritäten kennzeichnen
- vom Chef oder Mitarbeitern= in Vorgangsmappen weiterleiten
bearbeitet werden muss

Setzen Sie für sich eine tägliche Ablagezeit fest, in der Sie den Pultordner entleeren. Dies ist der erste wichtige Schritt zur Vermeidung von Aktenstaus und zur aktuellen Ablage. Versehen Sie die von Ihnen zu bearbeitenden Vorgangsmappen mit einem Datum, wann Sie den Inhalt erledigen wollen. Dies ist wichtig für Ihr persönliches Zeitmanagement.

1.5.6 Der Aktenplan - das Herz jeder Ablage

Die Ablageexperten sind sich immer wieder darüber einig, dass ein Aktenplan die ideale Ablage ist. Zugegeben, macht er bei der Erstellung erst mal Arbeit, aber für alle ist es das beste Instrument. Jeder, der mit Ihrer Ablage zu tun hat, erhält diesen Aktenplan und durch das Nummernsystem ist sichergestellt, dass Sie nichts falsch ablegen. Zur besseren Unterscheidung wählen Sie pro Nummernkreis eine andere Farbe.

Warum ist ein Aktenplan erforderlich?

Während Ihrer Abwesenheit müssen sich Ihr Chef, Ihre Vertretung und unter Umständen befugte Mitarbeiter/-innen in Ihrer Ablage auskennen. Dies wird durch einen Aktenplan gewährleistet. Darüber hinaus stellt er für Sie ein Mittel zur konsequenten Ablage dar. Ein Aktenplan verhindert, dass das Ablagegut unter verschiedenen Kriterien abgelegt wird.

Grundmuster eines Aktenplans

Der Aktenplan ist ein Verzeichnis über Ihre Ablage. Aus ihm ist ersichtlich, was wo und unter welchen Kriterien abgelegt wurde. Er ist für Außenstehende ein Wegweiser durch Ihre Ablage. Für Sie selbst soll er ein Organisationsleitfaden sein.

1. Alphabetische Ordnung

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor: Sie sind Sekretärin des Einkaufsleiters eines Pharmakonzerns. Für die Produktgruppe „Herzprodukte“ gibt es einen neuen Lieferanten „Meyer, Hamburg“, für den Sie eine neue Lieferantenakte anlegen müssen.

Bei der alphabetischen Ablage können Sie verschiedene Ablagekriterien benutzen: personenbezogen, firmenbezogen, sachbezogen.

Wenn Sie Ihre Ablage nach Produkten alphabetisch geordnet haben (also sachbezogen), werden Sie unter dem Buchstaben „H“ die Herzprodukte finden. Dort legen Sie beim Buchstaben „M“ die Akte „Meyer, Hamburg“ an.

Der Aktenplan dazu:

Produkte von A bis Z:	Lieferanten von A bis Z:	Ordernummer:
Produktgruppe H – Herzprodukte –	– Meyer, Hamburg	H1

Ist Ihre Ablage nach Lieferanten geordnet, sieht der Aktenplan so aus:

Lieferanten von A bis Z:	Produkte von A bis Z:	Ordernummer:
– Meyer, Hamburg	Produktgruppe H – Herzprodukte –	M1

Bei der alphabetischen Ordnung ist die alphabetische Reihenfolge der Buchstaben immer genau zu beachten. Richtet man sich nach den ersten zwei Buchstaben, gehört die Akte der Firma Meyer, Hamburg, hinter die Akte der Firma Maier, Köln.

Vorteil der alphabetischen Ablage: Ihre Organisation ist leicht nachzuvollziehen.

Nachteil: Um die gewünschten Unterlagen zu finden, benötigt man eine genaue Kenntnis der Produkt- und Firmenbezeichnungen.

2. Numerische Ordnung

Sie haben wieder die gleiche Situation. Für die Produktgruppe „Herzprodukte“ muss eine Akte für den neuen Lieferanten „Meyer, Hamburg“ angelegt werden.

Ihre Ablage ist nach Produktgruppen in numerischer Ordnung angelegt. Dies bedeutet, dass Sie jeder Produktgruppe eine Zahl zugeordnet haben. In diesem Fall entspricht der Buchstabe A der Zahl 01, der Buchstabe Z der Zahl 26 und der Buchstabe „H“ für „Herzprodukte“ der Zahl 08.

Produkte von A bis Z:	Lieferanten von A bis Z:	Ordernummer:
also von 01 bis 26:	also von 01 bis 26:	
Produktgruppe 08 – Herzprodukte –	Meyer, Hamburg = 13	08, Akte 13

Weitere Sortierkriterien bei der numerischen Ordnung können Geschäfts-Nummern, Personal-Nummern oder sonstige Daten in Zahlenform (Geburtsdatum) sein.

Vorteil der numerischen Ablage: Die Ablage kann an jedem Punkte durch die entsprechenden Zahlenkombinationen unendlich erweitert werden, ohne das System zu „sprengen“.

Nachteil: Jeder muss die genaue Definition der Zahlenkombination kennen. Hier können Schwierigkeiten hinsichtlich der deutlichen Zuordnung auftreten.

Handschriftlicher Aktenplan

Der Aktenplan bildet einen festen Rahmen für die systematische und logische Ablage des gesamten Schriftguts. In der Regel ist er in einzelne Gruppen unterteilt:

Hauptgruppe, Gruppe, Untergruppe, Sachgruppe.

Vorteil des Aktenplanes nach Kontenplan: Auch Ihr Chef, Ihre Vertretung und befugte Mitarbeiterinnen können sich schnell in diesen Aktenplan einfinden. Es wird sehr gut verdeutlicht, wo welche Unterlagen abgelegt sind.

Nachteil: Durch die feste Einteilung von 01 bis 09 und deren „Unterkonten“ ist eine gewisse Einengung der Erweiterungsmöglichkeiten gegeben.

Beim Erstellen eines derartigen Aktenplanes beachten Sie bitte folgende Punkte:

- Sammeln und erfassen Sie alle vorhandenen Sachbegriffe, zu denen Ablagegut anfallen kann.
- Bilden Sie nun die Hauptgruppen, und gliedern Sie diese in Gruppen.

- Als Letztes untergliedern Sie die Gruppen in Untergruppen und – wenn nötig – in Sachgruppen. Versuchen Sie, mit diesen vier Gliederungsstufen auszukommen, sonst leidet die Übersichtlichkeit.
- Lassen Sie genügend Platz für neue Untergruppen.
- Streben Sie an, dass Ihr Aktenplan für den gesamten Verwaltungs- oder Unternehmensbereich gültig ist. Damit schaffen Sie eine einheitliche Ablageordnung für das Unternehmen.
- Erstellen Sie eine alphabetische Auflistung der Ordnungsbegriffe analog dem Muster.

Muster-Aktenplan 1

1. Firmengründung, Geschäftsführung

- Gründungsunterlagen (Gewerbeamt/HRB)
- Firmenstruktur, Konzept, Organisationsplan
- Amtsgericht, Rechtsanwalt, Notar
- Ämter, Behörden
- Versicherungen
- Miet-/Pachtverträge, Hausverwaltung
- Leasingverträge (Pkw, Maschinenpark)
- Verträge (allgemein)
- Berufsgenossenschaft
- Sitzungsprotokolle
- Betriebsrat

2. Finanzen und Buchhaltung

- Kapital, Geldbeschaffung, Kredite
- Geldanlagen
- Finanzamt/Steuer
- Jahresabschluss/Bilanz
- Budget
- Rechnungs-/Zahlungsverkehr
- Löhne/Gehälter
- Steuerberater

3. Personal- und Sozialwesen

- Personalakten
- Bewerbungsunterlagen
- Stellen-/Arbeitsplatzbeschreibungen
- Tarifverträge
- Zeiterfassung, Urlaub, Krankheit
- Kranken-/Sozialversicherung
- Innerbetriebliches Sozialwesen
- Weiterbildung