



Sibylle May

Praxishandbuch Chefentlastung

Der Leitfaden für effizientes
Zeitmanagement, Selbstmanagement
und Informationsmanagement im Office



Sibylle May

Praxishandbuch Chefentlastung

Sibylle May

Praxishandbuch Chefentlastung

Der Leitfaden für effizientes
Zeitmanagement, Selbstmanagement
und Informationsmanagement im Office



Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

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

1. Auflage Mai 2005

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2005

Lektorat: Maria Akhavan-Hezavei

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.
www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, 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.

Umgestaltung: Digital Design Borgers GmbH, Hünstetten

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN-13:978-3-409-12580-2

e-ISBN-13:978-3-322-84549-8

DOI: 10.1007/978-3-322-84549-8

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1. Erwartung an die Sekretärin	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	16
1.5.1 Ablagemöglichkeiten für den Schreibtisch	20
1.5.2 Die eigene Organisation/Ordnung	21
1.5.3 Ablage-Effizienz: Was gehört wo hin?	22
1.5.4 Ablage und Co.	22
1.5.5 Gesetzlich vorgeschriebene Aufbewahrungsfristen	24
1.5.6 Der Aktenplan, das Herz jeder Ablage	25
1.5.7 Wiedervorlage	34
1.6 Organisation von Veranstaltungen	35
1.6.1 Besprechungen	35
1.6.2 Geschäftsreisen	47
1.6.3 Messen	51
1.6.4 Events	62
2. Zeitmanagement	65
2.1 Ziele setzen	66
2.2 Umgang mit Zeitdieben und Störfaktoren	70
2.3 Grundregeln der Zeitplanung	73
2.4 Tipps für den Alltag	74
2.5 Prioritäten	80
2.5.1 A-BC-Analyse	81
2.5.2 Das Eisenhower-Prinzip	84
2.5.3 Das Pareto-Prinzip	85
2.6 Stille Stunden einplanen	86
2.7 Zeitanalyse	86
2.7.1 Die Alpen-Methode	90
2.7.2 Die „Salami-Taktik“	91
2.8 Welcher Zeittyp sind Sie/ist Ihr Chef?	91
3. Selbstmanagement	97
3.1 Ziele setzen – der Beginn einer guten Chefentlastung	97
3.2 Leitfaden für Ihr Selbstmanagement	102

4. Das Telefon	107
4.1 Visitenkarte eines Unternehmens	107
4.2 Allgemeine Telefonregeln	109
4.3 Killerphrasen bewusst machen und vermeiden	112
4.4 Der Umgang mit schwierigen Anrufern	113
4.5 Durch Reklamationen Kunden gewinnen	116
5. Persönlichkeit	121
5.1 Selbstbewusstsein zeigen – sicher auftreten	122
5.1.1 Was heißt Selbstbewusstsein?	122
5.1.2 Ursachen	123
5.1.3 Merkmale	125
5.1.4 Lernen Sie das „Nein-Sagen“	126
5.1.5 Selbstbewusstsein und Selbstsicherheit stärken	129
5.2 Motivation und ihre Bedeutung	135
5.2.1 Sich selbst und die Umwelt motivieren	137
5.3 Umgang mit Stress	141
5.3.1 Stress und sein Ursprung	141
5.3.2 Stressfaktoren erkennen	143
5.3.3 Wie Sie mit Stress umgehen und ihn mindern	149
6. Stil und Etikette	159
6.1 Besucher- und Gästeempfang	159
6.2 Bewirtung	161
6.3 Etikette – was ist „in“, was ist „out“?	154
6.4 Ihr Auftritt macht's	168
7. Zusammenarbeit mit dem Vorgesetzten	187
7.1 Delegieren	189
7.2 Kommunikation mit dem Vorgesetzten	191
7.3 Wie Sie Ihren Chef entlasten	192
7.4 Die Erwartungen Ihrer Chefin/Ihres Chefs	199
7.5 Führung	202
7.5.1 Grundsätzliche Führungsstile	202
7.5.2 Die gängigsten Management-Systeme	204
7.5.3 Unterstützende Führungsinstrumente: Ziele und Zielvereinbarungen	205
7.6 Eine Typologie der Chefs	208
7.6.1 Warum es ohne Sie nicht geht!	212
8. Informationsmanagement	213
8.1 Professioneller Umgang mit Informationen	215
8.2 Informationsselektion	217

9. Teamarbeit	221
9.1 Warum Teamarbeit?	223
9.2 Entwicklungsphasen eines Teams	224
9.3 Die verschiedenen Teamrollen	225
9.4 Ihre Rolle im Team	227
9.5 Konflikte im Team erkennen und bewältigen	230
9.6 Teamarbeit gestalten	231
Anhang	236
Lösungen zu Übungen	236
Hilfreiche Internet-Adressen	245
Stichwortverzeichnis	258
Über die Autorin	261

Vorwort

Nichts ist mehr, wie es einmal war. Der Wandel macht vor keinem Bereich im Unternehmen Halt. Und so auch nicht vor der Zusammenarbeit zwischen Chef und Sekretärin/Assistentin. Das Zusammenspiel dieses Teams war zu allen Zeiten ein entscheidender und wichtiger Faktor. Nur, wenn Sie mit Ihrem Chef gut zusammenarbeiten, können Sie ihn auch wirklich entlasten.

In unserer hektischen und fordernden Zeit gewinnt die Chefentlastung immer mehr an Bedeutung, sie ist nicht zuletzt eine Voraussetzung für den Unternehmenserfolg. Ein Vorgesetzter 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 und 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 Vorgesetzter 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 selbst 12 Jahre als Sekretärin gearbeitet und bin seit elf Jahren selbst Chefin – ich kenne also die Situation von beiden Seiten. Und in meiner nunmehr 14-jährigen Praxis als Trainerin erfahre ich tagtäglich, „Wo der Schuh drückt“. Höre, was Sie bewältigen müssen und erfahre von Ihren Vorgesetzten, worauf es ihnen ankommt. Um Ihnen nun Ihren Arbeitsalltag zu erleichtern, habe ich eine Reihe von Informationen gesammelt, die ich Ihnen in diesem Buch weitergebe. Die zahlreichen Tipps und Hilfsmittel sollen Ihnen auf dem Weg zur optimalen Chefentlastung eine Hilfe sein.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Durcharbeiten der einzelnen Kapitel und bin sicher, dass jede Leserin noch den einen oder anderen Rat für ihre Arbeit einsetzen kann. Ihr Nutzen: ein Praxishandbuch für alle Gegebenheiten Ihres Alltags zur wirklichen Chefentlastung. Und noch eine Anmerkung: In diesem Buch ist naturgemäß sehr viel von Chefs die Rede. Damit sind natürlich auch Ihre weiblichen Vorgesetzten gemeint.

Ich wünsche Ihnen auf diesem Weg viel Erfolg.

Sibylle May, Düsseldorf im März 2005

1. Erwartung an die Sekretärin

„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.

Sicher werden Sie sich die Frage stellen, 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 sollte primär sein, den 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 wissen über die Aufgaben des Chefs Bescheid
- ▶ Sie haben genaue Kenntnisse über das Unternehmen
- ▶ Sie haben Wissen über betriebswirtschaftliche Vorgänge
- ▶ Sie besitzen Organisationsfähigkeit
- ▶ Sie haben Verhandlungsgeschick
- ▶ Sie beherrschen Fremdsprachen (mindestens Englisch)
- ▶ Sie kennen Interkulturelles Verhalten
- ▶ Sie können selbstständig arbeiten
- ▶ Sie haben gängige PC-Software-Kenntnisse
- ▶ Sie beherrschen Präsentationstechniken
- ▶ Sie kennen die Telefonregeln (Visitenkarte des Unternehmens)
- ▶ Sie beherrschen gutes Zeit- und Selbstmanagement
- ▶ Sie haben ein gutes Gedächtnis und gute Konzentration
- ▶ Sie besitzen arbeitsplatzbezogene Fachkenntnisse zur Befähigung von qualitativer Sachbearbeitung
- ▶ Sie kennen Projektbearbeitung
- ▶ Sie haben Branchenkenntnisse
- ▶ Je nach Bereich und Einsatzgebiet haben Sie Kenntnisse in: Grundlagen BWL und VWL, Marketing, Personal-, Managementtechniken
- ▶ Sie können Protokolle führen
- ▶ Sie besitzen Internet-Kenntnisse
- ▶ Sie können Informationen koordinieren
- ▶ Sie beherrschen stilsichere Korrespondenz
- ▶ Sie kennen Terminmanagement
- ▶ Sie unterstützen bei der Kundenorientierung
- ▶ Sie kennen Event-Management
- ▶ Sie wissen, wie ein Team funktioniert
- ▶ 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 gegenüber allen Dingen aufgeschlossen
- ▶ 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 sind tolerant und haben 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 Qualifikationsanforderungen 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. Solange Unternehmen fusionieren, umstrukturieren und neue Organisationsformen einführen, wird für die Mitarbeiter keine Ruhe einkehren. Wichtig ist, 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 in interkulturellem Verhalten fit. 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 do's und 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, dann 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 sollten.

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			
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			
Beherrsche souveränes Auftreten			
Gute Umgangsformen			

1.5 Rund um das Thema Organisation

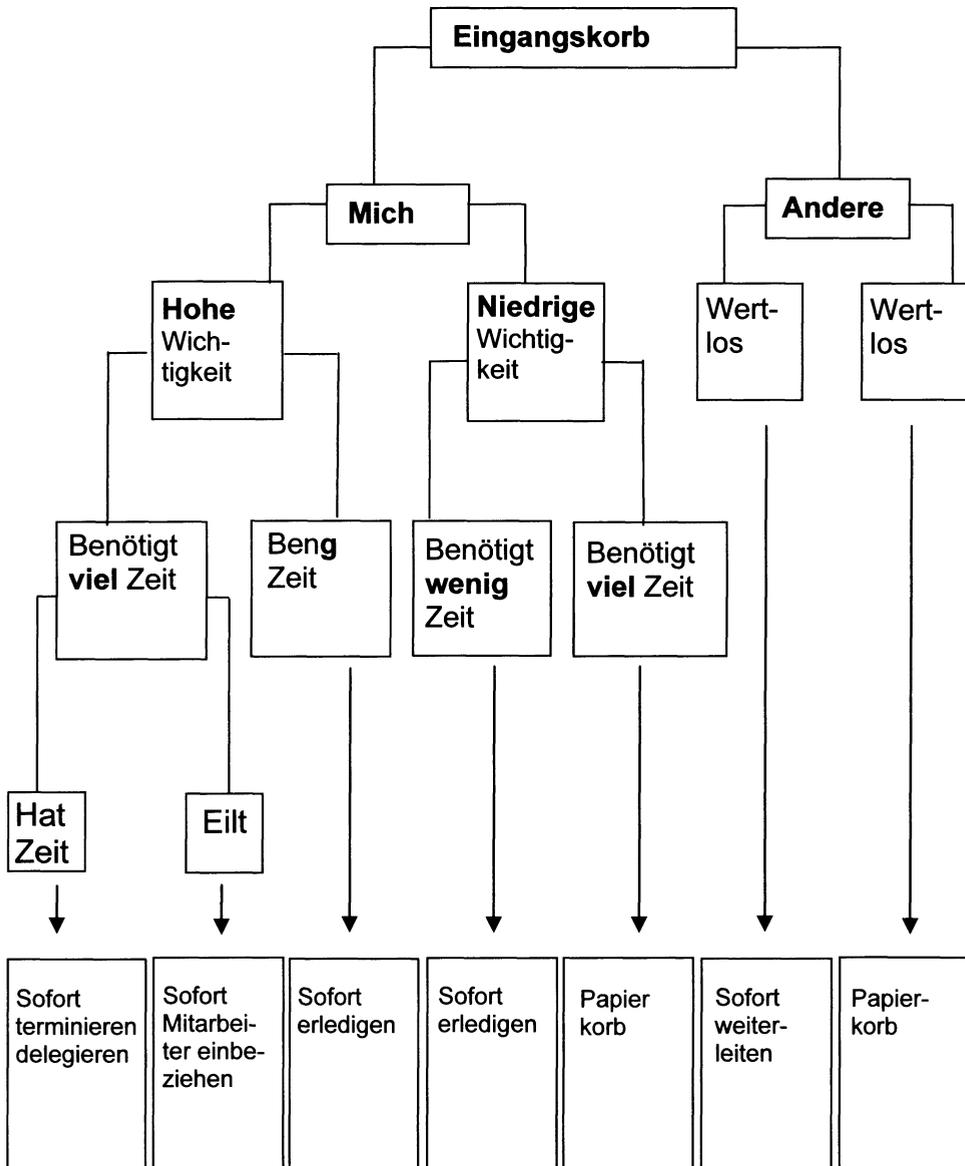
„Gebrauch die Zeit, sie geht so schnell von hinnen, doch Ordnung lehrt euch Zeit gewinnen.“

(Goethe)

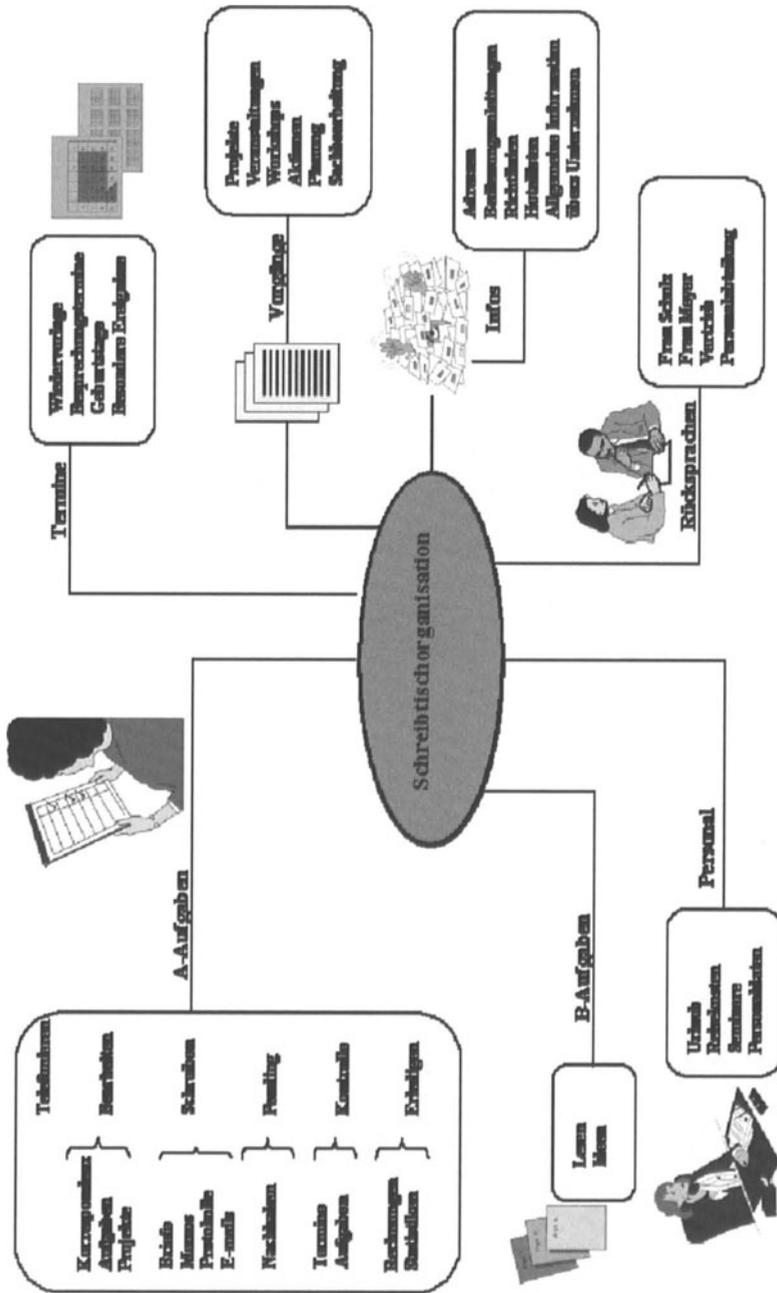
Vor die Chefentlastung haben die Büromenschen die Organisation gesetzt. Nur wenn Sie selbst hervorragend organisiert sind, können Sie Ihren Chef entlasten. Auch wenn Ihr Chef vielleicht eher zu den chaotischen gehört und sich nicht an Ihre Ordnung hält, ist es umso wichtiger, dass Sie das Chaos beherrschen.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

Schreibtischorganisation: Wohin Sie welche Informationen leiten sollten



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	unter dem 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 keinen 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, numerisch, von 1 bis 31 und Januar bis Dezember als Terminmappe bzw. 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 1. 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 sich nur Unterlagen befinden, 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 werden 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 Besprechungmappe:	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 (diesen Monat) – Priorität – 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:	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 Zeit-Management 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 wiederfinden.

Vorschläge für ein Ordnungssystem:

- ▶ Eine Pinwand, auf die Merktzettel gesteckt werden
- ▶ Karteien mit Registern helfen, Vorgänge schneller zu finden
- ▶ Inhaltsverzeichnisse, Quellenkarteien, Bildkarteien tragen zur Effektivität bei
- ▶ 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 zählt nicht nur die Post, die von außen kommt, sondern auch diejenige von innerhalb des Unternehmens (E-Mails).

Ein paar Tipps für Sie zur schnelleren Abwicklung: Richten Sie sich einen 3-stufigen 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 zu 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 einmal 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 zulässt. Sicher geht es hier den meisten Sekretärinnen und Assistentinnen ähnlich; die Ablage ist stets ein ungeliebtes Kind, aber wir wissen, ohne gute Ablage funktioniert ein Büro 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 die 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 unnützlich 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 an Sie, denn Sie wissen dann wenigstens immer, wo Sie nach etwas suchen müssen.

Wir sind uns also einig, dass ohne eine gute Ablage gar nichts läuft. In meinen Seminaren wird mir immer wieder die Frage nach einer guten Ablage gestellt. Aber, ein ideales Ablagesystem gibt es nicht. Das heißt, Sie müssen sich für das System entscheiden, das Ihren Bedürfnissen und denen Ihres Chefs und Ihrer Arbeit entspricht.

Legen Sie sich einen Ordner „Kuriositäten“ an. Immer wieder bleibt etwas liegen, von dem Sie nicht genau wissen, ob Sie es noch brauchen oder nicht. Sie wissen auch nicht genau, wo es hingehört und ob es irgendwann einmal aktuell sein wird. Und alles, was Ihnen in Zukunft hier in die Hände fällt, legen Sie in diesen Ordner ab. Diesen schauen Sie sich einmal im Monat an, um zu sehen, ob dort wichtige Sachen für Sie enthalten sind. Einige werden sich erledigt haben, diese können Sie vernichten; andere wiederum sind vielleicht interessant für Sie geworden.

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:

- ▶ Dienstreisen der Mitarbeiter

4. Allgemeine Informationen:

- ▶ Länderkennzeichen
- ▶ Landeskennzahlen für den Fernsprechverkehr

- ▶ Wichtige englische Begriffe und Redewendungen (dies können Sie natürlich auch 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)
Lieferantenakten (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, 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 bearbeitet werden muss = in Vorgangsmappen weiterleiten

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, er macht bei der Erstellung erst einmal 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 beiden 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: also von 01 bis 26:	Lieferanten von A bis Z: Also von 01 bis 26:	Ordernummer:
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.

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

Der 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 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 folgenden 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
- ▶ Betriebsveranstaltungen

4. Materialbeschaffung/Einkauf

- ▶ Lieferanten
- ▶ Angebote (verlangte, unverlangte)
- ▶ Preislisten, Kataloge, Prospekte
- ▶ Bedarfsermittlung, Bestellwesen

5. Produktion, Vertrieb, Dienstleistung

- ▶ Patente, Rezepturen, Pläne
- ▶ Maschinen, Werkzeuge, Fuhrpark
- ▶ Arbeitsberichte, Statistiken (intern)
- ▶ Lagerhaltung, Inventur