

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