

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

Praxishandbuch Chefentlastung
Der Leitfaden für effizientes Zeitmanagement,
Selbstmanagement und Informationsmanagement im
Office
May, S.
2015, X, 263 S., Softcover
ISBN: 978-3-8349-4696-6