

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
<b>1</b>	<b>Ablage- und Dokumentenmanagement.....15</b>
1.1	Ordnungssysteme.....15
Übersicht:	Die häufigsten Ordnungssysteme .....15
Checkliste:	Grundsätze für eine effiziente Ablage .....17
1.2	Aktenplan .....17
Übersicht:	Muster für einen Aktenplan.....17
Übersicht:	Aktenplan nach alphabetischer Sortierung.....18
Übersicht:	Variante eines Aktenplans – Teil I.....19
Übersicht:	Variante eines Aktenplans – Teil II .....20
Checkliste:	Die ersten Schritte zum Aktenplan .....21
Checkliste:	So arbeiten Sie effektiv mit Ihrem Aktenplan.....21
1.3	Elektronische Ablage .....22
Übersicht:	Abstimmung von Papier- und elektronischer Ablage.....22
Checkliste:	Grundlagen einer effizienten elektronischen Ablage .....23
1.4	Gesetzliche Aufbewahrungsfristen .....23
Übersicht:	Aufbewahrungsfristen.....24
Übersicht:	Kodierung der Ablage .....25
<b>2</b>	<b>Chefentlastung – der Weg zur optimalen Zusammenarbeit.....27</b>
2.1	Professionelle Improvisation .....27
Checkliste:	Wie Sie sich auf unvorhergesehene Situationen einstellen .....27
2.2	Chefentlastung – Basics .....28
Übersicht:	Die Entscheidungsmatrix .....28
Checkliste:	Allgemeine Tipps zur Chefentlastung.....30
Übersicht:	Rückrufliste .....33
Übersicht:	Übergabeprotokoll .....33
Übersicht:	Der Tagesbericht.....34
Übersicht:	Die Vorgangsliste – alles auf einen Blick.....35
2.3	Terminplanung .....35
2.4	Veränderungsprozesse im Sekretariat managen.....36
Übersicht:	Die 7 wichtigsten Stufen des Change Managements.....36

<b>3</b>	<b>Führung und Management .....</b>	<b>37</b>
3.1	Die Bedeutung der Management-By-Begriffe.....	37
3.2	Führungsstile und ihre Bedeutung für den Alltag.....	39
3.2.1	Der autoritäre/autokratische Führungsstil.....	39
3.2.2	Der kooperative/demokratische Führungsstil.....	40
3.2.3	Der Laissez-faire (gewähren-lassender) Stil.....	40
3.2.4	Der charismatische Führungsstil.....	41
3.2.5	Der „ideale“ Führungsstil .....	41
3.3	Führungskompetenz .....	42
Übersicht:	Die 4 Kompetenzbereiche.....	42
Übersicht:	Führungskompetenzen nach Daniel Goleman .....	43
Checkliste:	Dimensionen der Führung .....	44
3.4	Delegieren, aber richtig.....	45
3.5	Feedback .....	46
Checkliste:	Regeln für das Feedback-Gespräch.....	47
3.6	Führungsgrundsätze .....	47
Checkliste:	Allgemeine Führungsgrundsätze.....	47
Checkliste:	Führungsgrundsätze aus der Praxis für die Praxis.....	48
3.7	Motivation – mehr als nur ein Schlagwort!? .....	49
3.7.1	Bedürfnispyramide nach Maslow .....	49
Checkliste:	Motivation – Basics.....	50
3.8	Das Mitarbeitergespräch.....	51
Checkliste:	Regeln für das Mitarbeitergespräch.....	51
3.9	Die Zielvereinbarung .....	52
Übersicht:	Das Zielvereinbarungsgespräch .....	53
Checkliste:	Hinweise für die Zielvereinbarung .....	54
Checkliste:	Zielvereinbarungsgespräch: Typische Fehler .....	54
<b>4</b>	<b>Informationsmanagement.....</b>	<b>55</b>
Checkliste:	Informationen bewerten .....	55
Übersicht:	Informationsmanagement – Basics.....	56
Übersicht:	Informieren nach dem A-B-C-Prinzip.....	57

---

<b>5</b>	<b>Kommunikation am Telefon .....</b>	<b>59</b>
5.1	Allgemeine Telefonregeln .....	59
Checkliste:	Telefonieren – Basics .....	59
5.2	Kundenorientierung am Telefon .....	60
Checkliste:	Systematisches Telefonieren I .....	60
Checkliste:	Systematisches Telefonieren II .....	61
Checkliste:	Die dreigeteilte Telefonnotiz .....	62
Übersicht:	Wirkungsvolle Wortwahl .....	63
5.3	Schwierige Anrufer .....	64
5.4	Beschwerdemanagement .....	65
Checkliste:	Korrekte Reklamationsbearbeitung .....	66
<b>6</b>	<b>Messen und Ausstellungen .....</b>	<b>69</b>
6.1	Vor der Messe .....	69
6.1.1	Messeziele definieren .....	69
Übersicht:	Ihre Ziele .....	69
Übersicht:	Mögliche Ziele auf einer Messe .....	70
6.1.2	Ansprechende Einladungen gestalten .....	72
Checkliste:	Erfolgreiche Einladungen für Ihren Messeauftritt .....	73
6.2	Budgetplanung und Kalkulation der Kosten .....	74
Übersicht:	Planung der Kosten (Vorkalkulation) .....	74
Übersicht:	Budgetplanung .....	75
6.3	Rund um den Messestand .....	77
Übersicht:	Konzeption .....	77
Übersicht:	Standvarianten .....	78
Übersicht:	Eigenbau oder Auftragsvergabe .....	79
6.3.1	Präsentationen und Aktivitäten auf dem Messestand .....	80
Übersicht:	Vorbereitung .....	80
Übersicht:	Besondere Elemente der Präsentationen .....	80
6.3.2	Bewirtung und Catering .....	82
Checkliste:	Bewirtung am Stand .....	82
Checkliste:	Ausrüstung zur Besucherbewirtung .....	83
Checkliste:	Der Pannenkoffer .....	86
6.4	Mitarbeiter fit für den Messeauftritt machen .....	87
Übersicht:	Schwierige Situationen am Stand .....	89

6.5	Werbemittel .....	90
Checkliste:	Mittel der Besucherwerbung.....	90
6.6	Pressearbeit.....	91
Checkliste:	Pressetexte .....	91
6.7	Messebriefing .....	91
Checkliste:	Messebericht.....	92
Übersicht:	Faktoren der CI .....	93
6.8	Abschlussbericht und Nachbereitung .....	94
Checkliste:	Messeabschlussbericht .....	94
Übersicht:	Messe-Erfolgskontrolle .....	95
Übersicht:	Ausführlicher Messeabschlussbericht .....	97
Checkliste:	Nacharbeiten .....	102
<b>7</b>	<b>Office-Handbuch.....</b>	<b>103</b>
7.1	Bedeutung des Office-Handbuchs .....	103
7.2	Ziele festlegen und fixieren.....	104
Checkliste:	Realisierung.....	107
<b>8</b>	<b>Personal .....</b>	<b>109</b>
8.1	Stellenanzeigen treffend formulieren .....	109
Checkliste:	„AIDA“ für Stellenanzeigen.....	109
Übersicht:	Realistische Anforderungsmerkmale.....	110
8.2	Worauf Sie bei Bewerbungen achten müssen.....	111
Checkliste:	Die Bewerbungsflut in den Griff bekommen.....	111
Checkliste:	Sofortprüfung bei Eingang der Bewerbungsunterlagen .....	112
8.3	Beurteilung von Bewerbungen .....	113
Checkliste:	Beurteilungskriterien für Bewerbungsunterlagen .....	114
Checkliste:	Inhalt des Bewerbungs- beziehungsweise Anschreibens:.....	114
Übersicht:	Lebenslaufanalyse .....	115
Checkliste:	28 Prüfmerkmale für den Lebenslauf .....	116
Checkliste:	Bewerbungen priorisieren und absagen.....	119
Übersicht:	Vorgehensweise für Bewerbungsabsagen.....	120

---

8.4	Vorstellungsgespräche.....	120
Checkliste:	Die Mappe für das Bewerbungsgespräch .....	121
Übersicht:	Vorbereitung auf das Vorstellungsgespräch.....	122
Checkliste:	Den Bewerber gut vorbereiten.....	123
8.5	Auswertung von Vorstellungsgesprächen.....	124
Übersicht:	Fazit Gesprächsverlauf .....	125
Übersicht:	Auswertung des Bewerbungsgesprächs .....	125
8.6	Einarbeitung neuer Mitarbeiter .....	127
Checkliste:	Vor dem ersten Arbeitstag .....	127
Checkliste:	Der neue Arbeitsplatz .....	128
8.7	Einarbeitung neuer Mitarbeiter .....	129
Checkliste:	Handbuch neue Mitarbeiter .....	129
Checkliste:	Individuelles Handbuch für den neuen Mitarbeiter.....	131
Checkliste:	Einarbeitungsplan .....	131
Checkliste:	Ablauf des ersten Tags planen.....	132
Übersicht:	Erster Arbeitstag .....	133
8.8	Der Arbeitsvertrag.....	135
Checkliste:	Was in den Arbeitsvertrag gehört .....	135
Übersicht:	Mängel bei Abschluss des Arbeitsvertrages .....	136
8.9	Die Personalakte .....	137
Checkliste:	Zusammenstellung von Personalakten von A bis Z .....	137
Übersicht:	Beleggruppen in der Personalakte .....	139
8.10	Mitarbeiterbeurteilungen .....	140
Checkliste:	Das Anerkennungsgespräch .....	140
Checkliste:	Feedback bei Mitarbeitergesprächen .....	141
Checkliste:	Bewertungskriterien.....	142
8.11	Gründe für Abmahnungen .....	143
8.12	Ausscheiden von Mitarbeitern.....	146
Übersicht:	Zeugnisarten und deren Inhalt.....	146
Checkliste:	Zeugnisse erstellen.....	146
<b>9</b>	<b>Projektmanagement .....</b>	<b>149</b>
9.1	Projektplanung.....	149
Übersicht:	Kurzbeschreibung Projektidee.....	150
Übersicht:	Die Projekt-Erklärung, Definition, Ziele, Projektorganisation .....	150

Übersicht:	Arbeitspaketbeschreibung/Projektdefinition.....	153
Übersicht:	Projektstatusbericht.....	154
Übersicht:	Rückmeldung nach Teilzielen/Milestones .....	155
Übersicht:	Projektstamblatt .....	156
Übersicht:	Arbeitsauftrag.....	157
Übersicht:	Abschlussbericht.....	158
Übersicht:	Stellenbeschreibung Projektleiter.....	160
Checkliste:	Informations-Checkliste.....	161
Übersicht:	Ihre Notizen im Projekt.....	162
<b>10</b>	<b>Telefonmarketing.....</b>	<b>165</b>
<b>11</b>	<b>Travel-Management.....</b>	<b>169</b>
Checkliste:	Vor der Reise .....	169
Übersicht:	Beispiel für einen Reiseplan .....	172
Übersicht:	Die besten Internetadressen für Ihre Online-Reiseplanung.....	172
<b>12</b>	<b>Korrespondenz.....</b>	<b>175</b>
Übersicht:	Entscheidende Faktoren für eine zeitgemäße Business-Korrespondenz .....	175
Übersicht:	Formulierungen und Worte, die Sie vermeiden sollten .....	178
Checkliste:	Korrespondenz – Basics.....	180
12.1	Korrekte Ansprache in speziellen Fällen.....	180
12.2	Die professionelle E-Mail-Korrespondenz .....	181
Checkliste:	E-Mail-Korrespondenz .....	181
12.3	Das Protokoll.....	184
Übersicht:	Kriterien für das Protokoll.....	185
<b>13</b>	<b>Meetingmanagement .....</b>	<b>187</b>
13.1	Interne Besprechungen organisieren .....	187
Übersicht:	Eckdaten festlegen.....	187
Checkliste:	Vorbereitung von Meetings, Brainstormings und Besprechungen.....	188
Checkliste:	Vor dem Meeting.....	190
13.2	Terminplanung .....	192
Checkliste:	Bei der Terminplanung zu beachten.....	192

---

13.3	Einladung .....	192
Checkliste:	Was gehört in die Einladung? .....	192
Checkliste:	Form und Versand.....	193
13.4	Budgetplanung .....	194
Übersicht:	Budgetplanung .....	194
13.5	Tagungen.....	197
Checkliste:	Tagungsraum .....	197
Checkliste:	Tagungstechnik.....	198
Übersicht:	Location – persönliche Besichtigung.....	200
Checkliste:	Planung von Veranstaltungen .....	204
Checkliste:	Nachbereitung von Tagungen .....	209
13.6	Feedback-Bogen.....	210
<b>14</b>	<b>Urlaubsvertretung .....</b>	<b>213</b>
Checkliste:	Urlaubsvertretung .....	213
14.1	Checkliste: Abwesenheit im Büro.....	217
<b>15</b>	<b>Zeitmanagement .....</b>	<b>219</b>
15.1	Wo bleibt Ihre Zeit.....	219
Checkliste:	Die häufigsten Zeitfresser.....	219
Checkliste:	Ihre persönlichen Zeitdiebe.....	220
15.2	Zeitprotokoll .....	221
Übersicht:	Beispiel: Erstellen Sie Ihr persönliches Zeitprotokoll .....	221
15.3	Tipps zur Zeitersparnis.....	223
Checkliste:	Mehr Effizienz.....	223
15.4	So setzen Sie Ziele.....	224
Checkliste:	Klare Zielsetzung.....	224
15.5	Das Prinzip der Schriftlichkeit.....	225
15.6	Das Aufschiebetagebuch .....	225
15.7	Das Direktprinzip .....	226
15.8	Checklisten – so erleichtern Sie sich das Leben .....	227
Checkliste:	So entsteht eine Checkliste .....	227

15.9	Persönlichkeitsanalyse .....	228
Checkliste:	Sind Sie Antreiber oder Erlauber? .....	232
15.10	Optimales Aufgabenmanagement .....	234
Checkliste:	Haben Sie Ihre Aufgaben im Griff? .....	234
15.11	Die ALPEN-Methode – so erklimmen Sie den Berg .....	235
15.12	Prioritäten richtig setzen.....	235
Übersicht:	So setzen Sie Prioritäten.....	236
Checkliste:	Das Eisenhower Prinzip .....	237
Übersicht:	Wertanalyse der Zeitverwendung.....	238
Übersicht:	So behalten Sie die Übersicht .....	238
15.13	Richtig delegieren.....	238
Checkliste:	Test: Wie gut können Sie delegieren? .....	238
Checkliste:	Grundsätze des Delegierens.....	240
15.14	To-Do-Liste.....	241
Checkliste:	Eine To-Do-Liste für Ziele, Aufgaben und Aktivitäten.....	241
Checkliste:	Was Sie bei Ihrer To-Do-Liste beachten müssen .....	242
15.15	Zeit für 10 Dinge .....	243
	Stichwortverzeichnis.....	245



Das Checklistenbuch

Die wichtigsten Organisationshilfen für das  
Büromanagement

May, S.

2015, XIV, 233 S., Softcover

ISBN: 978-3-8349-4700-0