

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Wie kann ich Vielredner am Telefon stoppen?“

Ich bin Assistentin des Geschäftsführers in einem Handwerksbetrieb. Wir haben drei Kunden, die die Eigenart haben, pausenlos zu reden, wenn sie anrufen. Ich kann sie einfach nicht unterbrechen, weil ich nicht unhöflich sein möchte. Aber das kostet natürlich enorm viel Zeit. Haben Sie einen diplomatischen Rat für mich?

Anja P., Ratingen



Meine Antwort: So bremsen Sie Vielredner – ohne unhöflich zu werden

von Claudia Marbach

Lassen Sie sich Ihre kostbare Zeit nicht von Vielrednern rauben. Ein Telefonat kann oft schon nach wenigen Minuten mit der Klärung der Frage beendet werden.

Voraussetzung 1: Schalten Sie nicht auf „Durchzug“

Es kann verführerisch sein, dem Vielredner nachzugeben und dann eben die „Zwangspause“ am Telefon dazu zu benutzen, gleichzeitig etwas anderes zu erledigen. Allerdings: Wenn Sie während des Gesprächs E-Mails schreiben oder Briefe kuvertieren, sind Sie so abgelenkt, dass Ihnen wichtige Informationen entgehen könnten. Deshalb: Seien Sie besonders aufmerksam. Gerade bei Menschen, die gern viel reden, ist es wichtig, dass Sie genau zuhören. Was ist der Kern des Anliegens? Wie ist die Stimmung? So können Sie ganz gezielte Fragen stellen und das Gespräch übernehmen!

Voraussetzung 2: Greifen Sie früh ein

Wenn Sie Ihren Gesprächspartner unterbrechen wollen oder müssen, weil Sie beispielsweise zu dem Thema gar nichts sagen können, tun Sie das sofort. Lassen Sie ihn nicht erst seine ganze Geschichte erzählen, wenn Sie merken, dass Sie ihm inhaltlich nicht behilflich sein können.

Und so unterbrechen Sie ihn geschickt:

1. Übernehmen Sie die Führung des Gesprächs

Stellen Sie geschlossene Fragen. Wenn der Anrufer nur mit Ja oder Nein antworten kann, verhindern Sie einen weiteren Redeschwall. Zum Beispiel: *„Herr xy, entschuldigen Sie, da muss ich Sie mal eben unterbrechen, weil ich nachhaken muss, ob ich Ihre Frage richtig verstanden habe. Ist es richtig, dass ...?“*

2. Wählen Sie die direkte Ansprache

Menschen reagieren am schnellsten auf ihren Namen. Sprechen Sie den Anrufer deshalb mit dem Namen an, um seinen Redeschwall zu unterbrechen. *„Herr Meier ... Herr Meier, da sprechen Sie am besten mit Herrn Dr. Huber direkt. Ich notiere, dass Sie angerufen haben, und ein Stichwort. Dann weiß er schon mal, worum es sich handelt.“*

3. Fassen Sie zusammen

Um das Gespräch Richtung Ende zu lenken, hilft es, die entscheidenden Details kurz zusammenzufassen. Damit weiß der Anrufer auch, dass Sie sich um sein Anliegen kümmern werden.

■ *„Wir haben also besprochen, dass ...“*

■ *„Ich werde Ihnen also die Unterlagen zukommen lassen.“*

4. Greifen Sie zur Notlüge

Wenn nichts hilft, kann eine kleine Notlüge die Rettung sein. Behaupten Sie, dass Sie einen Termin vorbereiten oder sich um einen Gast kümmern müssen und deshalb das Gespräch nicht fortsetzen können.

„Herr Mertens, es tut mir sehr leid, gerade kommt eine Besucherin rein. Wir haben ja soweit alles besprochen, vielen Dank. Schön, dass Sie angerufen haben.“



„Wie gehe ich bei meiner Zeitplanung mit unvorhergesehenen Aufgaben um?“

Mein Chef kommt häufig und fragt: „Können Sie mir das noch schnell fertigstellen?“, oder er hat irgendwas vergessen und ich muss „mal kurz“ etwas abholen. Dann komme ich oft in zeitliche Engpässe, wenn ich eine Besprechung oder auch mal eine Präsentation vorbereiten muss. Wie kann ich meinen Tag besser planen?

Lena M., Lippstadt



Unsere Empfehlung: Nutzen Sie diese 5 goldenen Regeln, um „Zeitpuffer“ erfolgreich einzuplanen

von Ruth Drost-Hüttl und Debora Karsch

Die meisten Menschen unterschätzen, wie viel Unerwartetes jeden Tag auf sie zukommt. Wenn sie dann noch wie in Ihrem Fall einen Chef haben, der häufig unerwartete Aufgaben „einwirft“, dann kann es eng werden. Wenn Sie die folgenden Tipps berücksichtigen, werden Sie solche „Zwischenfälle“ zukünftig nicht mehr aus der Ruhe bringen!

1. Reduzieren Sie Unerwartetes

Einiges lässt sich vorhersehen, zum Beispiel dass Sie für Ihren Chef oder Ihre Chefin ein Gastgeschenk für die Dienstreise besorgen müssen. Schärfen Sie mit einer abendlichen Fünfminutentagesrückschau Ihren Blick dafür. Dann können Sie diese Aufgaben künftig besser mit einplanen.

2. Planen Sie grundsätzlich Zeitpuffer ein

Trotz kluger Planung – ein Rest an Unvorhersehbarem bleibt. Damit Sie das nicht in Bedrängnis bringt, brauchen Sie Zeitpuffer. Und zwar so dringend, wie unsere Schrift Lücken zwischen den Wörtern benötigt, damit aus dem Satzungetüm „Einszweidreißsauseschrittläufdiezeitwirlaufen-mit“ ein lesbarer Reim wird.

Nehmen Sie Ihren Zeitplaner zur Hand: Wo sind Ihre Zeitpuffer für morgen, für die kommende Woche und für den nächsten Monat? Reservieren Sie diese Zeiten. Sind Sie durchgängig verplant, ergreifen Sie beherzt Sofortmaßnahmen: Termine streichen, To-dos verschieben, Aufgaben delegieren.

3. Sie brauchen immer mehr Puffer, als Sie denken

Wie viel Sie benötigen, hängt von Ihrer Arbeits- und Lebenssituation ab. Verplanen Sie maximal 80 Prozent Ihrer Zeit für Ihre Termine und Aufgaben. Die restlichen 20 Prozent sind Ihre Pufferzeit – bei acht Arbeitsstunden am Tag sind das immerhin 1,6 Stunden! Diese Zeit verwenden Sie zur Hälfte für nicht planbare kleinere Aufgaben, die Sie sofort erledigen, und zur anderen Hälfte für Kommunikation.

4. Setzen Sie das Parkinsonsche Gesetz außer Kraft

Das Problem an großzügigen Pufferzeiten: Sie scheinen oft spurlos zu verschwinden. Der britische Soziologe Cyril Northcote Parkinson (1909 bis 1993) hat die Ursache dafür identifiziert: „Arbeit dehnt sich immer so aus, dass sie genau die Zeit braucht, die man für sie erübrigen kann.“ Besonders anfällig dafür sind gewissenhafte und perfektionistisch veranlagte Menschen.

Damit Sie Ihre Pufferzeiten als echte Notfallreserven betrachten und nicht als automatische Zugabe verschwenden, brauchen Sie eine List. Erlauben Sie sich, einen Teil der nicht benötigten Pufferzeit am Ende eines Tages (einer Woche) für etwas Angenehmes zu verwenden.

Reservieren Sie etwa den Freitagnachmittag als Pufferzeit für Schreibarbeit – und genießen Sie es, Ihr Wochenende schon um 15 Uhr zu beginnen, wenn Sie bis dahin alles wie geplant geschafft haben. Belohnen Sie sich unbedingt selbst – und schenken Sie die redlich verdiente Freizeit nicht den Zeitchaoten, die Ihnen liebend gern ihre eigene Arbeit aufs Auge drücken würden.

5. Halten Sie Ihren Zeitpuffer geheim

Das Problem: Sie müssen verhindern, dass andere Ihren Zeitpuffer mit einkalkulieren. Lassen Sie sich daher so wenig wie möglich in die Karten schauen. Ist ein vereinbarter Termin überschritten, warten Sie nicht entspannt ab, weil Sie „ja noch Zeit haben“, sondern haken Sie gleich nach. Sie müssen dabei nicht vorgeben, dass die Verspätung Sie in arge Bedrängnis bringt. Weisen Sie ganz sachlich darauf hin, dass der vereinbarte Zeitraum überschritten ist.



Zeitgemäße Korrespondenz

Schreiben, wie man spricht?

von Johannes Dohler

Spätestens wenn Sie als Norddeutsche im Schwarzwald oder als Süddeutsche in Ostfriesland Urlaub machen, werden Sie erleben, wie vielfältig unsere Sprache ist. Aber auch bei Fachgesprächen zwischen Juristen oder Computer-Expertinnen werden Sie sich manchmal fragen, welche „Fremdsprache“ da gesprochen wird.

Die Sprachwissenschaft unterscheidet zwischen Umgangssprache – auch „Alltagssprache“ genannt – und Regionalsprachen, die wiederum in lokale Dialekte unterteilt sind.

Hinzu kommen die vielen Fachsprachen der Wissenschaft und der verschiedenen Branchen des Berufslebens.

Wichtig: Auch wenn Sie in persönlichen Gesprächen oder Telefonaten umgangssprachliche Ausdrücke verwenden, so muss die Schriftform höheren Ansprüchen gerecht werden. In diesem Sinne hat auch die Geschäftskorrespondenz ihre eigene Sprache.

Regional- und Umgangssprache passen nur bedingt in die Korrespondenz

Die Umgangssprache ist die Sprache Ihres privaten Alltags. So sprechen Sie mit Freunden, Nachbarinnen und Nachbarn oder Kolleginnen und Kollegen. Diese Umgangssprache folgt nicht immer den Regeln der formellen Schriftsprache. Das gilt ebenso für die Regionalsprache (Dialekte, Mundarten). Der Empfehlung von Martin Luther, „dem Volk aufs Maul zu schauen“, können Sie bei der Übertragung in Ihre Geschäftskorrespondenz daher nicht immer folgen. Dieser Übergang erfordert einige Filter.

Nutzen Sie gängige Formulierungen

Wir alle erleben und schätzen die bunte Vielfalt unserer Sprache. Indem Sie Ihre Regionalsprache bewusst punktuell einsetzen, geben Sie Ihrem Schreiben eine persönliche Note.

- *Grüß Gott, Herr Gerhards*
- *Moin, Frau Peters*
- *Gruß aus dem Ländle*

Nicht jeder versteht Regionalsprache

Bedenken Sie, dass viele Wörter und Redewendungen, die Sie in Ihrer Regionalsprache benutzen, in anderen Gegenden Deutschlands womöglich nicht oder falsch verstanden werden.

- Zeitangaben wie „dreiviertel neun“ oder „viertel sieben“ erscheinen Ihnen vielleicht ganz selbstverständlich, die Mehrzahl der Leserinnen und Leser in Deutschland wird jedoch verunsichert sein.
- Ähnlich verhält es sich mit „Heuer hatten wir ein gutes Geschäftsergebnis“. Der in Österreich und Bayern geläufige Begriff „heuer“ ist den meisten Deutschen nicht bekannt. Er bedeutet so viel wie „in diesem Jahr“.
- Die Bezeichnung des gleichen Berufs variiert je nach Region: Fleischer, Metzger, Schlachter.

- Je nach Region sollten Sie sich auch überlegen, was Sie in der Bäckerei sagen: Brötchen, Semmel, Wecken, Schrippe oder Rundstück.

Aber nicht nur der Wortschatz ist in Deutschland regionalisiert. Auch in der Grammatik gibt es mundartliche Besonderheiten. „Wir sind angefangen“ – das halten viele für völlig richtig, weil sie es Tag für Tag sagen und hören. Aber in der Hochsprache muss es heißen: „Wir haben angefangen.“

Vom Reden zum Schreiben: Das sollten Sie beachten

Orientieren Sie sich bei Ihrer Korrespondenz an diesen drei Grundregeln:

1. Lassen Sie sich beim Schreiben von der gesprochenen Sprache leiten. Das belebt Ihren Stil und bringt Sie weit weg von altmodischem „Amtsdeutsch“.
2. Sprechen Sie in Gedanken mit der Empfängerin oder dem Empfänger des Briefes beziehungsweise der E-Mail. Das bringt Ihre Ideen in Gang und erleichtert das Schreiben in einem Stil, der zu Ihnen und dem Lesenden passt.
3. Bedenken Sie, dass regionale Ausdrücke in anderen Gegenden nicht verstanden werden und dass manche umgangssprachlichen Wörter zu salopp für die Geschäftskorrespondenz sind.

Mein Tipp: Nutzen Sie Anführungsstriche, wenn Sie auf ein Wort aus der Umgangssprache nicht verzichten wollen, weil es Ihrer Ansicht nach besonders gut in Ihr Schreiben passt. Solche Wörter sollten jedoch nur wohl dosiert eingesetzt werden.

- *Er war ganz schön „verschnupft“, als er davon erfuhr.*
- *Er war in unserem Gespräch sehr „zugeknöpft“.*
- *Wir haben jetzt alle wichtigen Kundinnen und Kunden „abgeklappert“.*

Kleines Regionalsprache-Lexikon

Wortschatz der Umgangssprache	Wortschatz der Schriftsprache	Alternativen/Anmerkungen
Das wäre die optimalste Lösung.	Das wäre die optimale/beste Lösung.	Achtung: „Optimal“ lässt sich nicht steigern.
In diesem Monat hatten wir den maximalsten Erfolg.	In diesem Monat hatten wir den maximalen/besten Erfolg.	Achtung: „Maximal“ lässt sich nicht steigern.
Das ist eine verkehrte Behauptung.	Das ist eine falsche Behauptung	Die Behauptung ist falsch.
Wir haben die billigen Preise.	Wir haben niedrige Preise.	Achtung: Waren können teuer oder billig sein. Preise jedoch sind hoch oder niedrig.
Regionale Varianten	Schriftsprache	Alternativen/ Anmerkungen
Wir erwarten Sie um dreiviertel Neun.	Wir erwarten Sie um viertel vor Neun.	Wir erwarten Sie um 8:45 Uhr.
Die Konferenz beginnt um viertel Zehn.	Die Konferenz beginnt um Viertel nach Neun.	Die Konferenz beginnt um 9:15 Uhr.
Heuer hatten wir einen guten Umsatz.	In diesem Jahr hatten wir einen guten Umsatz.	Wir hatten ein umsatzstarkes Jahr.
Wir zahlen mit Erlagschein.	Wir zahlen per Überweisungsauftrag.	Achtung: „Erlagschein“ ist ein in Österreich gebräuchlicher Ausdruck.
In diesem Unternehmen hat es viele gute Mitarbeitende.	In diesem Unternehmen gibt es viele gute Mitarbeitende.	In diesem Unternehmen sind viele gute Mitarbeitende beschäftigt.
Zahlen Sie bitte innert zwei Wochen.	Zahlen Sie bitte innerhalb zwei Wochen.	Achtung: „innert“ ist ein in der Schweiz gebräuchlicher Ausdruck.
Grammatik der Umgangssprache	Grammatik der Schriftsprache	Grammatik der Schriftsprache
Es sind zwei Jahre her, dass ...	Es ist zwei Jahre her, dass ...	Vor zwei Jahren ...
Da müssen wir noch einmal drüber reden.	Darüber müssen wir noch einmal sprechen.	Das müssen wir noch mal besprechen.
Uns fehlt Zeit und Geld für dieses Projekt.	Uns fehlen Zeit und Geld für dieses Projekt.	Achtung: Hier steht der Plural aufgrund der Verbindung mit „und“.
Der neue Kopierer ist besser wie der alte.	Der neue Kopierer ist besser als der alte.	Achtung: „besser als“ aber „genauso gut wie“.
Vor was haben Sie Angst?	Wovor haben Sie Angst?	Was befürchten Sie?
Da sind wir auch für.	Dafür sind wir auch.	Wir sind Ihrer Meinung/stimmen Ihnen zu.

Weisen Sie Ihre Kontakte rechtzeitig auf Abwesenheits- und Urlaubszeiten hin

von Claudia Marbach

Sie haben einen längeren Weihnachtsurlaub geplant? Dann kündigen Sie das doch bereits jetzt Ende November an.

Vermeiden Sie unangenehme Überraschungen durch frühzeitige Information

Beispiel: Gabi organisiert für ihr Unternehmen einen Workshop mit 30 Teilnehmerinnen und Teilnehmern in einem Hotel für Anfang Januar. Einige Wochen vor der Veranstaltung möchte Gabi noch eine Woche Urlaub nehmen – sonst wird das gar nichts mehr mit der Erholung. Die Ansprechpartnerin im Hotel ist allerdings sehr erstaunt über die Abwesenheitsbenachrichtigung, die bei ihr eintrifft, als sie per E-Mail noch ein paar Fragen an Gabi richtet. Wenn Sie Ihre Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner nicht ähnlich überraschen möchten, setzen Sie doch einfach einige Wochen vor Ihrer Abwesenheit eine Information über Ihren Urlaub unter Ihre E-Mails. Damit sind alle Ihre Kontakte vorgewarnt, können sich darauf einstellen und noch Fragen stellen oder Sachverhalte klären.

So könnte der ergänzende Text lauten:

„Übrigens: Vom 27. Dezember 2022 bis einschließlich 8. Januar 2023 mache ich Urlaub. Ab dem 9. Januar bin ich dann wieder für Sie da.“

Oder etwas formeller so:

„Bitte beachten Sie: Vom 27. Dezember 2022 bis einschließlich 8. Januar 2023 bin ich im Winterurlaub.“

Mit solchen Informationen zeigen Sie Ihre Verlässlichkeit, vor allem, wenn Sie noch ergänzen, wer während Ihrer Abwesenheit Ihre Vertretung übernimmt.



Selbstmanagement

Die 3 Geheimnisse einer krisensicheren Tagesplanung

von Claudia Marbach

So stellen Sie sicher, dass Ihr Terminmanagement für Ihre Chefin oder Ihren Chef auch turbulente Tage übersteht.

1. Planen Sie ausreichend Pufferzeiten ein

Reservieren Sie vor und nach einem Meeting immer einen Zeitpuffer von einer Viertel- bis halben Stunde – je länger das Meeting dauert, desto größer sollte auch diese Zeitspanne sein. So hat Ihre Führungskraft die Gelegenheit, sich noch einmal kurz auf die kommende Besprechung vorzubereiten und wichtige To-dos aus dem letzten Termin weiterzugeben.

Planen Sie immer eine Mittagspause von mindestens einer halben Stunde ein, auch wenn Ihre Führungskraft nicht essen geht. Selbst wenn sie die Pause nicht als solche nutzt, wird sie sicher dankbar für eine weitere halbe Stunde Zeit am Tag sein. Zudem kann dieser Zeitraum in der Tagesmitte helfen, Verspätungen aus Meetings am Vormittag wieder aufzuholen. Blocken Sie die „freien“ Zeiten im Kalender Ihrer Führungskraft, sodass die Kolleginnen und Kollegen sehen, dass die Zeit im Kalender gebucht ist. Sie können die geblockten Zeiten auch mit Aufgaben versehen wie Nachbereitung ..., Postbearbeitung, Unterschriften, Vorbereitung ... Andernfalls erhalten Sie weitere Terminanfragen.

Mein Tipp: Falls andere Mitarbeitende Leseberechtigung auf den Kalender Ihrer Führungskraft haben und Sie nicht möchten, dass diese die „Pufferzeiten“ sehen, markieren Sie diese Zeiten als „privat“. Sie vermeiden so die Terminanfragen, die dann kommen, wenn Kolleginnen oder Kollegen meinen, dass Ihre Führungskraft ja doch Zeit habe, weil sie keinen „echten“ Termin hat.

2. Legen Sie Wert auf Termineffizienz

Erkundigen Sie sich bei Terminanfragen immer nach dem Grund der Besprechung. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob sich Ihre Chefin beziehungsweise Ihr Chef dafür persönlich die Zeit nehmen möchte, sagen Sie nur unter Vorbehalt zu und klären die Anfrage mit ihr/ihm. Schlagen Sie vor, die Meeting-Teilnahme an eine Kollegin oder einen Kollegen zu delegieren. Versuchen Sie, Termine immer so kurz wie möglich einzuplanen. Fragen Sie nach, ob eine interne Besprechung immer eine ganze Stunde dauern muss oder ob die Angelegenheit auch in einer halben Stunde oder vielleicht sogar telefonisch geklärt werden kann.

Lassen Sie sich bei Terminanfragen nicht überreden. Wenn der Terminkalender bis auf die Pufferzeiten voll ist, lehnen Sie weitere Meetings ab – auch dann, wenn Sie die Assistentin am Telefon persönlich gut kennen und diese die langjährige Freundschaft auszunutzen versucht: „Ach komm, Melanie, für mich kannst du doch bestimmt noch eine Lücke finden.“ Schlagen Sie eine Alternative vor oder bitten Sie die Kollegin, eine E-Mail zu schreiben. Vielleicht kann ihr Anliegen schriftlich geklärt werden.

Bitten Sie Ihre Führungskraft, Ihnen private Termine, zum Beispiel Arztbesuche während der Arbeitszeit, mitzuteilen, damit diese nicht in Vergessenheit geraten.

3. Sorgen Sie während des Tages für einen reibungslosen Ablauf aller Termine

Vereinbaren Sie mit Ihrer Führungskraft ein Zeichen, das Sie ihr geben, wenn die Zeit für einen Termin vorbei ist. Klopfen Sie dann zum Beispiel an die Tür und sagen Sie: „*Der Besuch für Ihren nächsten Termin ist bereits da*“ oder „*Haben Sie die Uhr im Blick?*“.

Unangemeldete Besucher bringen den Terminplan Ihrer Führungskraft erst recht durcheinander. Bitten Sie alle internen und externen Geschäftskontakte (Kundschaft, Dienstleistende, Mitarbeitende etc.), einen Termin

zu vereinbaren. Halten Sie Ihrer Führungskraft den Rücken frei, indem Sie beispielsweise sagen: *„Herr Wallner, es tut mir sehr leid, aber die aktuelle Besprechung würde ich nur sehr ungern stören. Ich verstehe, dass es dringend ist. Darf ich mich sofort bei Ihnen melden, wenn Herr Lang aus dem Termin kommt? Oder kann ich erst mal etwas für Sie tun?“* Je nach eigenem Standing und Position des Chefs oder Besuchers wird diese Formulierung als ein Nein verstanden, ohne dass Sie den Besucher wegschicken müssten.

Klären Sie, bei welchen Personen oder in welchen Situationen Sie hierbei eine Ausnahme machen sollen.

Zugeben: Das ist zu Beginn sicher nicht leicht durchzusetzen und durchzuhalten – vor allen Dingen dann nicht, wenn Kolleginnen und Kollegen es gewohnt sind, Ihre Chefin beziehungsweise Ihren Chef jederzeit ansprechen zu können. Versuchen Sie es trotzdem: Ihrer Führungskraft zuliebe.

Mit diesen Formulierungen gewinnen Sie Zeit am Telefon

von Frauke Schramm

Wir alle lieben schnelle und effektive Telefonate. Doch was tun Sie, wenn Sie in einem Gespräch merken, dass Sie etwas mehr Zeit brauchen, um zusätzliche Informationen zu beschaffen oder um in Ruhe über eine Antwort nachzudenken? Mit den folgenden Formulierungen gestalten Sie die Wartezeit für Anrufende angenehm und transparent.

Das Wichtigste: Anrufende müssen jederzeit wissen, was passiert Sie möchten Anrufende sicher nicht verärgern, indem Sie ihnen das Gefühl geben, hingehalten zu werden. Und genau deshalb dürfen Sie sie nicht anschwägen. Sie sehen Sie nicht und wissen daher nicht genau, was gerade passiert – Sie müssen ihnen also sagen, was Sie wann tun. Das hat den weiteren Vorteil, dass Sie die Führung im Gespräch behalten.

So können Sie reagieren, wenn Sie Anrufende noch nicht weiterverbinden können

- *„Ich sehe, dass der Kollege gerade zu seinem Schreibtisch zurückkehrt. Gleich kann ich Sie verbinden, einen Moment bitte noch ... So, ich verbinde Sie jetzt mit Herrn ...“*
- *„Die Kollegin beendet gerade noch ein Telefonat. Haben Sie noch ein wenig Geduld? Sie ist bestimmt gleich fertig. Nun ist die Leitung frei, ich verbinde Sie mit ...“*

Das können Sie sagen, wenn Sie die Antwort noch nicht kennen

Eventuell ist eine Nachfrage das richtige Mittel, um mehr Informationen zu bekommen und sich etwas mehr Zeit zu verschaffen. Sagen Sie dann Folgendes:

- *„Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie wirklich verstanden habe. Sie möchten ..., richtig?“*
- *„Meinen Sie ...?“*

Oder Sie geben wieder, was Sie verstanden haben – auch das verschafft Ihnen Zeit

- *„Damit ich sicher bin, dass ich Sie richtig verstanden habe: ... Ist das so korrekt?“*
- *„Um Missverständnisse zu vermeiden: Sie möchten wissen, ob ...?“*

Notieren Sie, was gerade besprochen worden ist. Wenn Sie das erwähnen, wird der Anrufer gerne einen Moment warten:

- *„Das möchte ich mir kurz notieren ... Das ist eine Frage, die sicherlich auch für meine Kollegin interessant ist, und ich möchte sie dann richtig wiedergeben.“*
- *„Vielen Dank für diese Information. Ich notiere sie mir kurz ...“*

Ist Ihnen die Anruferin oder der Anrufer bekannt, können Sie ohne weitere Umschweife um etwas Geduld bitten. Wenn Sie diese Sätze entsprechend gedehnt aussprechen, kann der Anrufer hören, wie Sie nachdenken:

- *„Darüber muss ich kurz nachdenken, Moment bitte ...“*
- *„Gute Frage ... Moment bitte ...“*

Wenn Sie die gewünschte Information noch aufrufen müssen, können Sie so reagieren:

- *„Einen Moment bitte noch, gleich kann ich Ihre Frage beantworten. Die Datei öffnet sich gerade – ah, hier: ...“*
- *„Haben Sie bitte einen Moment Geduld. Ich sehe kurz nach, damit Sie eine korrekte Information bekommen.“*
- *„Die Information habe ich selbst gerade erst bekommen, Moment, ich sehe nach, wie sich das genau verhält. Es hat sich etwas geändert ... ja, genau: ...“*

Tipp: Vorsicht, wenn Sie die gewünschte Information von einer Person erfragen möchten, die mit Ihnen im Raum ist!

Halten Sie niemals die Sprechmuschel mit der Hand zu. Wahrscheinlich machen Sie das in der Annahme, dass Anrufende dann nichts hören.

Besser: Entweder sprechen Sie so mit Ihrer Kollegin beziehungsweise Ihrem Kollegen, dass die Person in der Leitung hören kann, was Sie gerade sagen, oder Sie schalten das Gespräch nach Ankündigung stumm und legen der Anruferin beziehungsweise dem Anrufer Musik in die Leitung.

Tipp: Achten Sie auf Ihre Stimme!

Wenn Anrufende etwas Geduld aufbringen sollen, können Sie dazu mit Ihrer Stimme entscheidend beitragen:

- Atmen Sie ruhig.
- Sprechen Sie bewusst etwas langsamer.
- Senken Sie die Stimme ein wenig, sodass sie tiefer klingt.
- Lächeln Sie beim Sprechen!

Damit strahlen Sie nicht nur Ruhe und Souveränität aus, Sie stimmen Ihr Gegenüber auch positiv auf den Wartemodus ein.

So setzen Sie das Telefonat nach der Denkpause fort

Wenn Sie dann die benötigte Information haben, darf sich Ihre Stimmlage entsprechend wieder ändern: Sie sprechen jetzt lebhafter und auch etwas schneller.

Geben Sie der Anruferin oder dem Anrufer damit das Signal, dass es jetzt losgeht:

- *„Jetzt kann ich Ihre Frage beantworten ...“*
- *„So, hier ist die Antwort ...“*

Diese kurze Überleitung ist wichtig als eine Art „Weckruf“, damit Ihr Gegenüber die eigentliche Information bewusst erhält. Denn während sie oder er wartet, beschäftigt sie/er sich eventuell mit etwas anderem. Ihre veränderte Stimmlage holt Ihr Gegenüber wieder in das Gespräch und zum Thema zurück.

Diesen Effekt können Sie noch verstärken, indem Sie die Person nochmals direkt mit ihrem Namen ansprechen:

- *„So, Frau Schneider, hier ist jetzt die Antwort für Sie ...“*
- *„Herr Meyer, vielen Dank fürs Warten, ich kann Ihnen jetzt die genaue Zahl mitteilen ...“*

Die letzte Alternative: Sie bieten einen Rückruf an

Natürlich haben Sie immer die Option, einen Rückruf anzubieten. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, wenn Sie merken, dass das Warten länger als ein paar Sekunden dauern wird. Oft ist das der beste Weg, um Anrufende zufriedenzustellen.

Wichtig: Nennen Sie eine konkrete Zeit für den Rückruf und halten Sie diese unbedingt ein!

Der eine Schritt macht den Unterschied *von Susanne Roth*

Bei der Bearbeitung von E-Mails ist das Anlese-Syndrom ein großer Zeitverschwender. Das können Sie vermeiden: Beschleunigen Sie Ihr E-Mail-Management mit einer einfachen Regel.

Großer Zeitfresser: Das Anlese-Syndrom

Typisches Verhalten im Umgang mit E-Mails: Der Posteingang wird in regelmäßigen Abständen gesichtet. Sicherheitshalber, falls eine wichtige Nachricht eingegangen ist, oder auch nur, um sich eine kleine inoffizielle Atempause zu verschaffen. Weil man aber eigentlich in einer anderen Arbeit steckt, bleibt es weitestgehend beim „Sichten“ – außer dem Löschen von ein paar offensichtlich nutzlosen Werbe-E-Mails geschieht nichts.

Falls Ihnen das auch bisweilen passiert, gibt es ein ganz einfaches Gegenmittel: Machen Sie es sich zur Gewohnheit, jeden Vorgang, mit dem Sie sich beschäftigen und dem Sie kostbare Lesezeit abgewinnen, einen Schritt voranzubringen.

Regel: Nach Lektüre einen Schritt voranbringen

Das sieht dann so aus:

- **Entweder** bearbeiten Sie eine E-Mail direkt zur Antwort.
- **Oder** Sie bringen sie zumindest einen Schritt in Richtung endgültiger Erledigung weiter: beispielsweise indem Sie sie weiterleiten, den Eingang bestätigen und sie in einen „To-do-Ordner“ verschieben oder in einem „Lektüre-Ordner“ ablegen.

Fazit: Die Zeit ist gut investiert!

Sie profitieren doppelt: Zum einen haben Sie das gute Gefühl, etwas erledigt zu haben, und zum anderen müssen Sie später nicht noch mal von vorne anfangen.



Digitale Tipps

Bild und Text in Harmonie in Word: So positionieren Sie Bilder dort, wo Sie es wünschen

von Hiroshi Nakanishi

Sie möchten einen Bericht mit Fotos aufpeppen. Damit die Bilder an den gewünschten Stellen stehen, gehen Sie am besten Schritt für Schritt vor:

Schritt 1: Ein Foto in Ihren Text einfügen und die Größe anpassen

1. Öffnen Sie das Dokument und klicken Sie in dem Text an die Stelle, an der das Foto erscheinen soll. In diesem Beispiel wird das Bild vor dem ersten Absatz ① eingefügt, also gleich unter der Überschrift.



2. Aktivieren Sie die Registerkarte EINFÜGEN ② und klicken Sie in der Gruppe ILLUSTRATIONEN auf die Schaltfläche BILDER ③.

Je nach Programmversion heißt die Schaltfläche BILDER in Ihrem Programm GRAFIK.

3. Wählen Sie das gewünschte Bild aus und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche EINFÜGEN. Da Word zu Beginn nicht weiß, wie groß Sie das Bild haben möchten, erscheint es in der Originalgröße – eventuell viel zu groß.



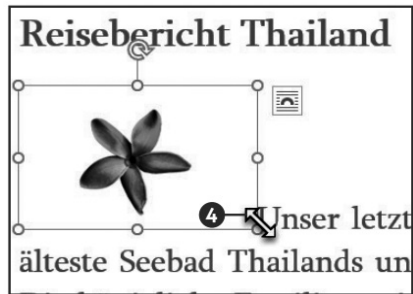
Noch hat das eingefügte Bild nicht die richtige Größe und Position.

- Um das Foto zu verkleinern, zeigen Sie mit der Maus auf einen der acht runden Größenziehpunkte. Diese sehen Sie immer, wenn Sie das Bild ausgewählt haben. Der Mauszeiger wechselt zu einem weißen Doppelpfeil ④.
- Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und verkleinern Sie das Foto durch Ziehen, bis es die gewünschte Größe erreicht hat. Sie können die Größe des Bildes auch bequem auf der Registerkarte **FORMAT** ganz rechts im Bereich **Grösse** millimetergenau eingeben.

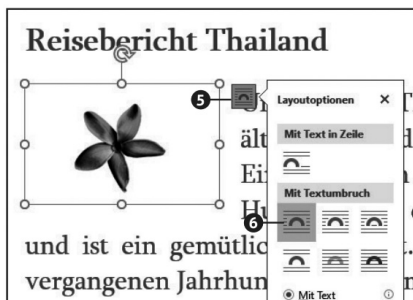
Schritt 2: Das Foto an die gewünschte Stelle verschieben

Im nächsten Schritt platzieren Sie Ihr Foto an der gewünschten Textstelle:

- Klicken Sie auf das Symbol **LAYOUTOPTIONEN** ⑤ und wählen Sie für unser erstes Beispiel den Eintrag **QUADRAT** ⑥. Wird bei Ihnen die Schaltfläche **LAYOUTOPTIONEN** nicht angezeigt, klicken Sie auf der Registerkarte **FORMAT** auf **ZEILENUMBRUCH**.
- Ziehen Sie das Foto jetzt an die gewünschte Position in Ihrem Text. Möchten Sie das Bild lediglich ein paar Millimeter verschieben, nutzen Sie die Taste **STRG** und eine der Pfeiltasten. Dabei muss das Bild weiterhin ausgewählt sein.



Das Bild hat nun die gewünschte Größe, aber ist noch nicht an der richtigen Stelle.



*Über die **LAYOUTOPTIONEN** platzieren Sie das Bild gezielt im Text.*



Das Bild fügt sich noch nicht harmonisch in den Text ein.

3. Klicken Sie in Ihren Text, aktivieren Sie die Registerkarte **START** und wählen Sie in der Gruppe **ABSATZ** den Befehl **BLOCKSATZ** ⑦.



Durch den Blocksatz wirkt Ihr Text ruhiger und fließt angenehm um das Bild herum.

Schritt 3: Feintuning über die „Layoutoptionen“

Die Schaltfläche **LAYOUTOPTIONEN** hält noch einige schöne Überraschungen für Sie bereit:

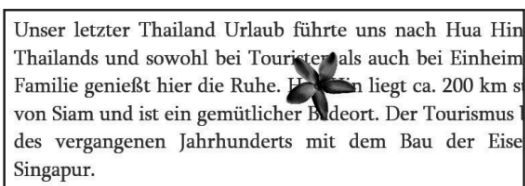
1. Klicken Sie einmal auf das Bild. Dann klicken Sie oben auf die Schaltfläche **LAYOUTOPTIONEN** und wählen den Eintrag **TRANSPARENT** ⑧ aus.

Achtung: Bei der Layoutoption **HINTER DEM TEXT** fließt der Text über das Bild. Da das Foto dann hinter Ihrem Text liegt, kann es schwer werden, es wieder auszuwählen. Klicken Sie einfach auf **RÜCKGÄNGIG**.



*Bei der Layoutoption **TRANSPARENT** fließt der Text in das Bild.*

- Wählen Sie das Bild erneut aus, klicken Sie auf das Icon **LAYOUTOPTIONEN** und wählen Sie den Eintrag **VOR DEM TEXT** aus. Nun sind Teile des Textes nicht mehr lesbar, da das Bild darüberliegt.



*Bei der Layoutoption **VOR DEM TEXT** wird der Text zum Teil verdeckt.*

- Entscheiden Sie sich für eine Layoutoption.

Mein Tipp: Wenn Sie öfter mit Layout und Satzgestaltung zu tun haben, lohnt sich ein Desk-Top-Publishing(DTP)-Programm.

OneNote-Tipp: So machen Sie einzelne Abschnitte in Ihren Notizbüchern für andere unsichtbar

von Claudia von Wilmsdorff

OneNote bietet die Möglichkeit, Teile Ihrer Notizbücher vor fremden Blicken zu schützen. Für Abschnitte (und nur dafür!) können Sie eine Sperre einrichten, die mittels Kennwort aufzuheben ist.

Das ist praktisch, wenn Sie sensible Daten wie Kennwörter oder Personalangaben in OneNote hinterlegt haben.

So nutzen Sie die Funktion:

1. Klicken Sie einen Abschnitt mit der rechten Maustaste an und wählen Sie den vorletzten Befehl: **DIESEN ABSCHNITT MIT KENNWORT SCHÜTZEN**.
2. Ein Arbeitsbereich rechts außen ermöglicht Ihnen die Eingabe des Passworts.
3. Ist der Schutz erst einmal angelegt, wird er durch das Tastenkürzel **STRG+ALT+L** aktiviert.

Kontrollieren Sie nun die Einstellungen in den Optionen:

1. Wählen Sie im noch geöffneten Arbeitsbereich unten die Kennwortoptionen. Ist der Bereich geschlossen, kommen Sie über **DATEI, OPTIONEN, ERWEITERT** zum Ziel. Dort finden Sie die Abteilung **KENNWÖRTER**.
2. Passen Sie eventuell die Zeit an, die bis zum Ausblenden/Sperren des Abschnitts vergeht, oder legen Sie fest, dass direkt beim Verlassen gesperrt wird.

Versteckte Funktionen und Zeitspar-Werkzeuge:

So nutzen Sie Excel noch effektiver *von Claudia von Wilmsdorff*

Sicher haben Sie bemerkt, dass Werte markierter Zellen wie **SUMME**, **MITTELWERT** oder **ANZAHL** am unteren rechten Bildschirmrand des Excel-Fensters erscheinen. Ist das bei Ihnen nicht der Fall, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Statusleiste unten und wählen Sie die Befehle **Summe**, **Anzahl** etc. per Mausklick aus. Es gibt aber noch weitere Tools, um Berechnungen auf die Schnelle und ohne Formel durchzuführen.

Die Schnellanalyse

Die Schnellanalyse ist ein solches Werkzeug. Nehmen wir an, Sie haben eine Liste mit drei Spalten: Name, Datum und Wert. Nun möchten Sie die prozentualen Anteile der in Euro angegebenen Werte erhalten. Normalerweise brauchen Sie dazu den Gesamtwert und errechnen per Formel die Prozente. Einfacher geht es so:

1. Markieren Sie die Spalte mit den Zahlen.
2. Drücken Sie **STRG + Q** und klicken Sie in der daraufhin sichtbaren Schnellanalyse auf den Punkt **ERGEBNISSE**.
3. Über den Pfeil nach links navigieren Sie zum vorletzten Befehl: **%GESAMT**. Kaum geklickt, sehen Sie die Ergebnisse schon.

Blitzvorschau

Ein weiteres verstecktes Extra ist die Blitzvorschau, die Sie mit dem Tastenkürzel **STRG + E** aktivieren. Mit ihr können Sie Zellinhalte kombinieren oder solche, die aus zwei Begriffen bestehen, teilen, wie etwa den Vor- beziehungsweise den Nachnamen. So arbeiten Sie damit:

1. Setzen Sie den Cursor in die freie Spalte neben der Zelle mit dem Namen.
2. Tippen Sie den Vornamen aus der Zelle links und drücken Sie auf **EINGABE**.
3. Beginnen Sie mit dem Vornamen aus der Zelle darunter. Die Blitzvorschau schaltet sich ein und schlägt die weiteren Namen für die komplette Spalte vor.
4. **EINGABE** drücken – fertig. Die Funktion sucht nach dem Eingabemuster und reagiert darauf. Umgekehrt lassen sich Begriffe auch verbinden, etwa um eine Kennung zu generieren. Beispiel: Um die ersten vier Ziffern aus dem Datum und die drei Buchstaben des Namens zu nutzen, tragen Sie diese in eine freie Zelle rechts ein, eventuell mit Bindestrich dazwischen, und drücken auf **EINGABE**. Nun beginnen Sie mit dem Erfassen des nächsten Namens. Die Vorschläge erscheinen schon nach der Eingabe weniger Zeichen.