

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Anrufbeantworter-Text für die Weihnachtszeit gesucht: Wie bringe ich 2 Sprachen unter?“

Für die Weihnachtsbetriebsferien benötige ich einen Text für den Anrufbeantworter in Deutsch und Englisch. Leider ist technisch nur eine kurze Ansage möglich. Und weil diese in beiden Sprachen aufgesprochen werden muss, noch kürzer.

„Hello, this is company Zuber GmbH. We are not available at the moment. You can leave a message and we will get back to you as soon as possible.

Guten Tag, hier ist die Firma Zuber GmbH. Wir sind zurzeit nicht erreichbar. Sie können eine Nachricht hinterlassen, und wir melden uns bei Ihnen so schnell wie möglich.“

Dieser Text geht gerade mal so drauf, ich muss schon recht schnell sprechen. Sie merken also, wie wenig Zeit ist. Wie kann ich den Anrufenden in Englisch und Deutsch knapp, aber trotzdem freundlich mitteilen, dass wir erst am 2. Januar 2023 wieder erreichbar sind? Die Geschäftsführung wünscht keine „modernen“ Texte, sondern eher den Stil des Standardtextes.

Maike S. aus Köln

Sie haben selbst eine Frage oder brauchen dringend guten Rat?

Wir veröffentlichen Ihre Frage an dieser Stelle –
wenn Sie wünschen, auch anonym.

Schreiben Sie an redaktion@assistentinnen-handbuch.de.



Meine Empfehlung: Verzichten Sie auf alles, was mit „Wir sind nicht erreichbar“ zu tun hat

von Claudia Marbach

Mein Vorschlag:

Thank you for calling Zuber GmbH. We will be back on January 2. Please leave your message and we will get back to you as soon as possible.

Guten Tag, hier ist die Zuber GmbH. Wir sind am 2. Januar wieder für Sie da. Bitte hinterlassen Sie uns Ihre Nachricht. Wir melden uns so schnell wie möglich bei Ihnen im neuen Jahr.



„Soll man bei englischen E-Mails die deutschen Sonderzeichen ersetzen?“

Ist es ein Gebot der Höflichkeit, für die internationale Korrespondenz deutsche Schreibweisen zu internationalisieren? Sodass dann beispielsweise aus dem Wort „Straße“ eine „Strasse“ wird?

Annika M., Bramsche



Meine Empfehlung: Bleiben Sie bei der deutschen Schreibweise

von Claudia Marbach

Auch wenn man es häufig anders sieht, meine ich: Verbiegen Sie sich sprachlich nicht unnötig für die internationale Visitenkarte oder die E-Mail-Signatur. Bleiben Sie bei der deutschen Schreibweise inklusive der deutschen Sonderzeichen „ß“, „ä“, „ö“ und „ü“. Denn diese Schreibweise ist korrekt. Landestypische Schreibweisen sind im Übrigen ganz normal: In Spanien gibt es beispielsweise die Stadt „La Coruña“ und in der Tschechischen Republik gibt es den Ort „Telč“. Sonderzeichen aus anderen Sprachen sind zudem in allen Textverarbeitungsprogrammen leicht zu finden: in Word zum Beispiel unter EINFÜGEN, SYMBOLE, WEITERE SYMBOLE.



„Was mache ich, wenn sich ein Doktor nicht selbst als Doktor outet?“

Letztens rief mich ein Geschäftspartner meines Chefs an, den ich noch nicht kannte. Er meldete sich mit „Schoder, guten Tag. Ich hätte gern Herrn Burger gesprochen“. Ich habe dann zu meinem Chef durchgestellt und fragte, ob er einen Herrn Schoder kenne. Ganz empört sagte er, dass es sich wohl nur um Herrn Dr. Schoder handeln könne.

Nach dem Gespräch hat er sich noch einmal bei mir beschwert, weil ich nicht „Herr Dr. Schoder“ gesagt hatte. Doch woher sollte ich das wissen? War ich unhöflich und habe ich etwas falsch gemacht?

Britta B. aus Hamburg



Die gute Nachricht zuerst: Sie haben nichts falsch gemacht

von Claudia Marbach

Wenn Sie nicht wissen, dass Sie mit jemandem sprechen, der einen Dokortitel hat, können Sie ihn auch nicht entsprechend anmelden. Logisch.

Hinzu kommt, dass es als wenig höflich gilt, sich selbst mit dem Dokortitel vorzustellen. Das hätte nur jemand anderes für Herrn Dr. Schoder erledigen können.

Vielleicht hat Ihr Chef gehofft, dass Sie über telepathische Fähigkeiten verfügen und den Titel hätten „hellsehen“ können. Jetzt, da Sie wissen, dass der Anrufer einen Dokortitel hat, sollten Sie ihn beim nächsten Mal mit „Herr Dr. Schoder“ anreden.

Und: Sie müssen sich nicht bei ihm entschuldigen, denn Sie haben alles richtig gemacht.



„Was halten Sie von ‚Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung‘?“

Mein Chef möchte, dass wir unsere Korrespondenz mit folgender Floskel beenden: „Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.“ Ich persönlich finde diese Formulierung unpassend und altmodisch. Wie sehen Sie das?

Svenja G., München



Meine Empfehlung: Sie sollten niemandem „jederzeit zur Verfügung stehen“

von Agnes Anna Jarosch

Sie haben Recht. Formulierungen wie „Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung“ sind aus mehreren Gründen unglücklich gewählt.

Abgegriffene Floskel

Diese Floskel klingt nicht nur unterwürfig, sondern auch abgenutzt und altmodisch. Menschen sind keine Sachgegenstände, die „zur Verfügung stehen“ oder über die „verfügt“ werden kann. Fassen Sie Ihren Service und Ihre Kundennähe besser in eigene Worte. Gegen die folgenden zeitgemäßen Alternativen sollte auch Ihr Chef nichts einzuwenden haben:

- *„Haben Sie noch Fragen? Bitte rufen Sie mich an, ich helfe Ihnen gern.“*
- *„Wenn Sie noch Fragen oder Wünsche haben, erreichen Sie mich von ... bis ...“*
- *„Sollten Sie noch weitere Informationen benötigen: Bitte melden Sie sich bei mir.“*
- *„Ich melde mich in der kommenden Woche bei Ihnen. Ansonsten können Sie mich unter der Rufnummer ... erreichen.“*
- *„Von ... bis ... ist unser Kundenservice für Sie da. Bitte rufen Sie uns an, wenn es noch Fragen geben sollte.“*



Selbstmanagement

Wecken Sie Ihre Kreativität: 3 direkt umsetzbare Ideen

von Susanne Roth

In jedem Menschen steckt Kreativität. Nur: Sofern wir nicht als Kreative arbeiten, geben wir ihr in unserem durchgeplanten Alltag wenig Raum. Wenn das bei Ihnen ähnlich ist: Probieren Sie doch mal die folgenden Ideen des Coaching-Experten Lothar Seiwert aus:

1. Aufschreiben

Kreative haben ihre jeweils persönliche Art, Ideen und Gedankenmaterial zu notieren. In Worten oder in Bildern, in einem Notizbuch, auf Zetteln, Karteikarten, auf dem iPad oder Smartphone ... Wenn Sie darin nicht viel Übung haben: Stellen Sie fest, was bei Ihnen am besten funktioniert, und fangen Sie an, Ihre Ideen und Beobachtungen festzuhalten. Immer und überall, auch die unsinnigsten Gedanken. 20 Prozent davon sind immer gut!

2. Neugierig sein

„Unbekanntes Terrain“ ist die Heimat der Kreativität – vor allem wenn wir uns bisweilen die Zeit gönnen, in die Tiefe zu gehen. Nehmen Sie sich einen Tag lang ein Thema vor, ganz gleich welches. Recherchieren Sie Material dazu, und denken Sie darüber nach: beim Autofahren, in Arbeitspausen, unter der Dusche. Was tragen Sie zusammen, welche neuen Verknüpfungen entstehen, welche Ideen?

3. Vorbildern nachfühlen

Die größten Genies hatten Vorbilder. Der Regisseur Billy Wilder fragte sich: „How would Lubitsch do it?“ Nehmen Sie sich eine Herausforderung vor, und überlegen Sie: „Wie würde X das machen?“ Sie können sicher sein, dass das Ideen hervorbringt – und es sind die Ihren!

Wie Sie mit der 10-Minuten-Technik Termine entspannt angehen

von Susanne Roth

Jetzt, in der Vorweihnachtszeit, ist es stressig. Was passiert, wenn Sie vor einem Termin noch „fix was erledigen“ wollen? Das Gespräch mit dem Kollegen dauert länger als gedacht, das Beantworten der E-Mails und das Ausräumen der Spülmaschine vor dem Zoom-Meeting im Homeoffice ebenso. In letzter Minute kommen Sie dann zum Termin beziehungsweise vor dem Bildschirm an – abgehetzt und gedanklich ungeordnet.

Die amerikanische Coaching-Expertin Talane Miedaner bezeichnet das als fatalen Fehler – und weist auf die vielen Vorteile hin, die ein „verfrühtes“ Erscheinen zu Terminen hat.

10 entspannte Minuten

Probieren Sie's doch einfach mal aus: Erscheinen Sie bei externen wie internen Terminen „pünktlich“ zehn Minuten vorher. Testen Sie diese „Technik“ zwei Wochen lang konsequent. Abgesehen davon, dass Sie dann garantiert nie zu spät kommen, können Sie diese Vorlaufzeit sinnvoll nutzen.

Sie erlaubt es Ihnen:

- Ihre Gedanken für das bevorstehende Gespräch zu ordnen,
- vielleicht noch ein oder zwei Punkte zu notieren,
- sich zu entspannen,
- bei externen Terminen die Umgebung auf sich wirken zu lassen und ein Gefühl für den Ort zu bekommen.

So setzen Sie die 10-Minuten-Technik um

Bei externen Terminen: Blocken Sie sich einen Vorbereitungszeitraum, um 10 Minuten eher anzukommen. Die eigentliche Terminzeit setzen Sie lediglich als Information in Klammern dahinter. Beispielsweise: „11:20 Uhr: Termin XY (12–13 Uhr)“.

Halten Sie diese Zeit so strikt ein wie ein Nachrichtensprecher, der pünktlich und konzentriert vor der Kamera sitzen muss. Widerstehen Sie der Versuchung, noch mal den Hörer abzunehmen, wenn es klingelt, eine Internetsuche zu starten, Ihr E-Mail-Postfach zu prüfen oder sich auf dem Gang in ein Gespräch verwickeln zu lassen.

Und räumen Sie sich auch bei Ad-hoc-Zusagen einen Zeitpuffer ein. Also nicht „*Ich bin in 20 Minuten da*“, sondern: „*Ich komme in einer halben Stunde.*“

Tipp: Jeder Mensch hat ein individuelles Zeitgefühl (und ein anderes Achtsamkeitsbedürfnis). Wenn Sie in der Testphase feststellen, dass Ihnen die zehn Minuten unendlich lang werden, reduzieren Sie den Zeitraum – beispielsweise auf sieben Minuten. Das ist besser, als das Prinzip ganz über Bord zu werfen.

Gehen Sie die Jahresplanung 2023 in 3 Schritten an – und starten Sie ohne Ballast ins neue Jahr *von Susanne Roth*

Das Jahr neigt sich seinem Ende zu. Sind Sie mit dem Verlauf zufrieden? Oder sind Sie zurzeit mächtig im Stress, weil Sie noch wichtige Projekte abschließen müssen? Vielleicht haben Sie auch das Gefühl, sich nicht immer auf die wesentlichen Dinge konzentriert zu haben?

Dann ist jetzt der richtige Moment, um aktiv zu werden: Nutzen Sie die Zeit bis zum Jahreswechsel, um die Weichen für ein erfolgreiches Jahr 2023 zu stellen.

1. Schritt: Ziehen Sie Bilanz für das ablaufende Jahr

Wo wollen Sie in einem Jahr stehen? Diese Frage beantworten Sie für sich einfacher, wenn Sie Ihren momentanen Standort klar vor Augen haben. Am besten machen Sie eine kurze Bestandsaufnahme der vergangenen Monate.

Sie profitieren immens von solch einer Bilanz:

- Sie verschaffen sich Klarheit über Ihre Gedanken, Bedürfnisse und Wünsche. So können Sie die Möglichkeiten für Ihre berufliche und private Entwicklung besser ausloten.
- Sie erinnern sich an Erfolgserlebnisse (was wir ohnehin viel zu selten tun). Diese Highlights erfreuen nicht nur und motivieren, sondern bieten zudem einen Anhaltspunkt, in welchen Bereichen es sich lohnt, den eingeschlagenen Kurs weiterzuverfolgen.
- Und auch negative Ereignisse fallen nicht wirkungslos unter den Tisch, sondern dienen Ihnen dazu, Ihr Problembewusstsein zu schärfen und, wenn es sein muss, eine gezielte Richtungsänderung einzuleiten.

Sehen Sie Ihre Erfolge und Misserfolge realistisch

- Das heißt zum einen: Achten Sie darauf, dass Ihre Bilanz zukunftsorientiert ist. Es bringt nichts, wenn Sie sich beharrlich über Misserfolge ärgern – Sie laufen nur Gefahr, auf der Stelle zu treten.
- Und umgekehrt haben Sie nichts davon, wenn Sie Erfolge als reine Selbstbestätigung nehmen – das verleitet schnell zu der Annahme, es werde alles einfach so weiterlaufen!

Beim Blick zurück helfen Ihnen die folgenden Check-Fragen:

1. Welche beruflichen/privaten Erfolge hatte ich im ablaufenden Jahr?
2. Was habe ich aktiv für den jeweiligen Erfolg getan? Und stand der Aufwand im Verhältnis zum Ergebnis?
3. Welche beruflichen/privaten Fehlschläge hatte ich in diesem Jahr? Welche Gründe gab es dafür? Was kann ich verändern?
4. Welches waren meine drei beruflichen und privaten Highlights – die schönsten Momente?
5. Hat mir meine Arbeit überwiegend Spaß gemacht? Bin ich alles in allem mit meinem Privatleben zufrieden? Falls nein, warum nicht?

Tipp: Am besten erstellen Sie separat eine berufliche und eine private Bilanz. Und legen Sie sich eine Mappe „Jahresplanung“ an (oder einen ent-

sprechenden Ordner auf Ihrem PC), in der Sie sämtliche Ideen und Daten sammeln.

2. Schritt: Schließen Sie das laufende Jahr bewusst ab

Was tun, wenn Sie bei Ihrer Bilanz auf lose Enden wie nicht erfolgte Weiterbildungsaktivitäten oder angefangene und wieder „eingeschlafene“ Projekte gestoßen sind? Dinge, zu denen Ihnen bislang die Zeit fehlte oder die Sie vor sich hergeschoben haben? Am besten sammeln Sie alle Aufgaben und Projekte, die im laufenden Jahr liegen geblieben sind, in einer Liste. Überprüfen Sie dann die Aktualität der einzelnen Posten. Was wollen Sie davon noch umsetzen?

Streichen Sie getrost alles ...

- was sich von selbst erledigt hat (bei Antritt Ihrer neuen Stelle vor fünf Monaten wollten Sie einen kleinen Einstand geben),
- was aufgrund geänderter Umstände keine Bedeutung mehr hat (die Optimierung des Reisekosten-Abrechnungssystems ist nicht mehr nötig, weil unternehmensweit eine spezielle Software dafür eingeführt wird) oder
- dessen Erledigung aus anderen Gründen überflüssig geworden ist (anstatt sich durch einen Stapel alter Fachzeitschriften zu arbeiten, entsorgen Sie ihn und lesen ab sofort diszipliniert nur die aktuellen Ausgaben).

Trennen Sie sich an dieser Stelle auch von Projekten und Vorhaben, die Ihnen vielleicht wichtig sind, deren Umsetzung im Jahr 2023 jedoch utopisch ist. Solche „Eigentlich-würde-ich-gerne-Vorhaben“ geben Ihnen nur das unguete Gefühl, mit der Umsetzung Ihrer Projekte ständig im Rückstand zu sein.

3. Schritt: Machen Sie für Ihre Projekte 2023 eine Grobplanung

Nach diesem Aufräum- und Sortierungsprozess wird es Ihnen viel leichter fallen, Ihre Projekte und Ziele für das Jahr 2023 zu benennen. Machen Sie eine neue Liste: Sammeln Sie darin den Übertrag an Aufgaben aus dem Jahr 2022 sowie alle für das Jahr 2023 bereits feststehenden Vorhaben. Er-

stellen Sie für Ihre beruflichen und privaten Projekte separate Listen. Die Übersicht über Ihre beruflichen Projekte ergänzen Sie dann fortlaufend, wenn Sie von Ihrem Chef oder Ihrer Chefin entsprechende Aufgaben übertragen bekommen.

Nehmen Sie die vorläufige Liste auch mit ins Jahresgespräch, falls dieses noch ansteht.

Tip: Je größer oder komplexer ein neues Vorhaben ist, desto wichtiger ist es, dass Sie es vorab konkretisieren – in Einzelaufgaben aufteilen, um den Erledigungsaufwand abschätzen zu können.

Smalltalk bei der Weihnachtsfeier: „Andere Länder, andere Sitten – wer bringt an Weihnachten die Geschenke?“

von Alexandra Sievers

In Italien

Gutes Essen und Gottesdienstbesuche gehören auch in Italien zum Weihnachtsfest. Die Geschenke bringt an Heiligabend das Christkind (Gesù bambino, wörtlich: Jesuskind).

In manchen Gegenden Oberitaliens ist es aber auch eine alte Hexe, die erst in der Nacht zum Dreikönigsfest kommt. Sie wird „Befana“ genannt (von der Bezeichnung „Epiphania“ für das Dreikönigsfest). Ähnlich dem Knecht Ruprecht bestraft sie unartige Kinder: allerdings nicht mit der Rute, sondern indem sie ihnen Kohlestücke schenkt.

In Frankreich

In Frankreich ist Weihnachten kein besinnliches Fest. Es wird ausgelassen gefeiert – und nicht selten erinnert der Heilige Abend eher an eine Silvesterparty. Die Geschenke bringt am 24. Dezember „Père Noël“ (Weihnachtsmann, wörtlich: Weihnachtsvater).

In Spanien

In Spanien gibt es die Geschenke erst am 6. Januar, denn sie werden von den Heiligen Drei Königen gebracht. Unartige Kinder bekommen – wie in Norditalien – ein Kohlestück. So warten die spanischen Kinder traditionsgemäß nicht auf die Bescherung durch den Weihnachtsmann oder das Christkind, sondern auf die Heiligen Drei Könige. Mittlerweile erfolgte jedoch eine Anpassung an die angloamerikanischen und mitteleuropäischen Sitten, sodass auch in Spanien Weihnachtsmann & Co. Einzug in die gute Stube gehalten haben. Was nach wie vor Brauch ist: Viele spanische Städte feiern die Ankunft der Heiligen Drei Könige am 5. Januar mit einer großen Prozession, der sogenannten „Cabalgata de los Reyes Magos“.

Großbritannien und Irland

Auf den Britischen Inseln heißt der Weihnachtsmann, der an Heiligabend die Geschenke bringt, „Father Christmas“. Ähnlich wie der amerikanische „Santa Claus“ fliegt er mit seinem Schlitten durch die Luft und nutzt die Kaminschächte, um in die Häuser zu gelangen. Als Dank stellen ihm die Familien oft kleine Pasteten, einen Whisky oder ein Glas Bier bereit.



Zeitgemäße Korrespondenz

Mit diesen Schreiben verabschieden Sie Mitarbeitende würdig in den Ruhestand

von Claudia Marbach

Es gibt Briefe, bei denen jedes Wort zählt, weil sie die Empfängerin oder den Empfänger in einer emotionalen Situation erreichen. Die Verabschiedung in den Ruhestand gehört mit Sicherheit dazu. Nutzen Sie diesen Anlass, um der ausscheidenden Person Anerkennung zu zollen und ihr für ihren Einsatz zu danken. Es sind die persönlichen Worte der oder des Vorgesetzten, die im Gedächtnis bleiben. Vorausgesetzt, diese Worte sind individuell, ehrlich und herzlich formuliert – so wie in diesen beiden Musterbriefen.

Verabschiedung in den Ruhestand Chef → Mitarbeiter

EGO
Systemhaus GmbH

Herrn
Matthias Schroeder
Ruppertstraße 9
69145 Altenbach

EGO Systemhaus GmbH
Postfach 3856, 69121 Heidelberg
Tel.: 06221 789-01, Fax: 06221 789-02
www.egosystemhaus.de
E-Mail: info@egosystemhaus.de

Ein herzliches Dankeschön

Lieber Herr Schröder,

neue Mitarbeitende begrüßen wir am ersten Arbeitstag mit einem „Herzlich willkommen in unserem Unternehmen!“ an ihrem Arbeitsplatz. Aber was sagt man, wenn man sich verabschieden muss?

Als Erstes: Danke! Ein herzliches Dankeschön sowie ein ganz großes Lob gelten Ihnen und der Arbeit, die Sie für unser Unternehmen erbracht haben. Sie haben uns viele, viele Jahre unterstützt und waren immer zuverlässig und engagiert.

Zu Ihrer Verabschiedung in den Ruhestand gehören auch meine besten Wünsche. Ich wünsche Ihnen, dass Sie gesund bleiben und Ihren Ruhestand genießen können. Ich hoffe, dass vor allen Dingen die Wünsche Ihrer eigenen Liste für den Ruhestand in Erfüllung gehen werden.

Und wenn Sie mögen, kehren Sie doch ab und zu mal wieder zum „Tatort“ zurück! Wir würden uns freuen! Mit einem herzlichen Dank und den besten Wünschen verabschiedet sich



.....
Geschäftsführer

klassisch
& gut



Diesen Mustertext können
Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch

Verabschiedung in den Ruhestand – sehr persönlich Chef → Mitarbeiterin



Central GmbH
Sylter Straße 9
24768 Rendsburg
Telefon: 04331 686 68686
E-Mail: info@centralgmbh.de
Internet: www.centralgmbh.de

Frau
Erika Hubschmidt
Wiesenweg 17
24768 Rendsburg

Die besten Wünsche für den neuen Lebensabschnitt

Liebe Frau Hubschmidt,

wer träumt nicht davon, im Ruhestand endlich das verwirklichen zu können, was in all den Jahren, in denen die Berufstätigkeit Vorrang hatte, zurückgestellt werden musste? Und nun ist es soweit: Der neue, heiß ersehnte Lebensabschnitt beginnt für Sie!

Doch wie ich aus so manchem Gespräch mit Ihnen weiß, verlassen Sie Ihren Arbeitsplatz mit einer gewissen Wehmut. Glauben Sie mir, auch ich lasse Sie nur ungern ziehen. Ihre Kompetenz und Ihr Einsatz für unser Unternehmen waren beispielhaft. Für Ihre langjährigen Dienste an dieser Stelle herzlichen Dank.

So, wie Sie den vielen Herausforderungen im betrieblichen Alltag mit zupackender Aktivität und vollem Elan begegnet sind, werden Sie – da bin ich mir sicher – auch die künftigen Jahre zu gestalten wissen. Dass es noch viele erfüllte Jahre sein mögen, so reich an Ideen und Abwechslung wie die zurückliegende Zeit, mit diesem Wunsch verabschiede ich mich von Ihnen!

Mit Dank, Anerkennung und all meinen guten Wünschen

Werner Michels
Geschäftsführer

klassisch
& gut



Diesen Mustertext können
Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/assistentinnen-handbuch

Standard und Langeweile ade: Mit bildhafter Sprache machen Sie Ihr Anliegen besser deutlich

von Claudia Marbach

Zwei Kriterien zeichnen eine gelungene Geschäftskorrespondenz aus:

1. Sie ist korrekt, das heißt frei von Rechtschreib- und Grammatikfehlern, und sie entspricht in der Gestaltung den üblichen Normen.
2. Sie enthält eindeutige Aussagen. Ihr Anliegen wird unmissverständlich klar.

Beim zweiten Punkt kann Sie eine bildhafte Sprache unterstützen. Denn Bilder transportieren oft besser und nachhaltiger, was Sie meinen, als eine nüchterne Aussage.

Die folgenden Beispiele zeigen Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten und die ganz besonderen Effekte der bildlichen Ausdrucksweise. Nutzen Sie sie, wann immer Sie es für sinnvoll halten.

Die Aussage verstärken

Sie haben sich über unseren Service kritisch geäußert. Wir haben festgestellt, dass Ihre Reklamation berechtigt ist.

Mit Ihrem kritischen Brief haben Sie uns einen Spiegel vorgehalten. Wir waren nicht zufrieden, als wir hineingeschaut haben, und entschuldigen uns bei Ihnen.

Das Anliegen verdeutlichen

Wir benötigen eine endgültige Auskunft über den Liefertermin.

Ihre Möbel laden dazu ein, sich entspannt zurückzulehnen – das würden wir gern, aber dafür brauchen wir bis zum ... den genauen Liefertermin.

Überraschungseffekt erzielen

Uns ist bei der Kalkulation der Mengenrabatte ein Fehler unterlaufen. Wir bitten, dieses Versehen zu entschuldigen.

Wenn es schnell gehen muss, nimm dir Zeit – leider habe ich das Angebot mit heißer Nadel gestrickt und dabei den Mengenrabatt fallen gelassen.

Sympathien gewinnen

Wir haben in unserem Telefonat alle Probleme beseitigt, und ich hoffe, dass unsere Zusammenarbeit nun wieder reibungslos verlaufen wird.

Die Gewitterwolken und Ihr Donnerwetter haben wir registriert. Ich hoffe, der Sturm hat keinen dauerhaften Schaden angerichtet.

Um Verständnis bitten

Leider muss ich den für kommenden Mittwoch eingeplanten Gesprächstermin absagen. Ich mache Ihnen folgenden neuen Vorschlag: ...

Manchmal macht einem das Leben einen Strich durch die Rechnung. Bei mir hat der Rotstift bei unserem Termin am kommenden Mittwoch zugeschlagen ...

Wählen Sie verständliche Bilder aus allgemein bekannten Bereichen

Nicht jedes Bild spricht jeden an. Es ist also die Kunst gefragt, aus den richtigen Bereichen Parallelen, Bilder, Metaphern und Vergleiche zu entnehmen. Diese Bereiche müssen allgemein bekannt und leicht zugänglich sein, wenn sie eine Wirkung erzielen sollen. Ziehen Sie einen Vergleich zu einem Gebiet, das der anderen Person unbekannt ist, verfehlt Ihre bildliche Schreibweise ihre Wirkung. Die folgenden Beispiele zeigen, aus welchem Bereich sich Bilder zu bestimmten Themen anbieten.

Natur – zur Darstellung von Entwicklungen und Veränderungen

Ihr Unternehmen hat sich in den vergangenen 25 Jahren prächtig entwickelt. Ich hoffe, dass dieser positive Trend auch in den kommenden Jahren anhalten wird.

Aus der kleinen Pflanze ist im Laufe von 25 Jahren ein kräftiger Baum geworden. Er ist stark genug, um auch stürmische Zeiten unbeschadet zu überstehen.

Wetter – zur Beschreibung von Veränderungen, Wechseln, Trendwenden

Wir bedauern sehr, dass Sie Ihren Wartungsvertrag gekündigt haben. Diese Kündigung kam für uns sehr überraschend.

Die Kündigung des Wartungsvertrags kam für uns wie ein Blitz aus heiterem Himmel. Wir haben anscheinend die Gewitterwolken nicht rechtzeitig bemerkt. Sehen Sie eine Chance für einen Neubeginn?

Spiel – passt zu Wettbewerb, Konkurrenz

Sie erhalten das gewünschte Angebot. Wir hoffen, dass wir Sie überzeugen können, unser Kunde zu werden.

Mit diesem Angebot legen wir unsere Karten auf den Tisch. Wir laden Sie ein, das Spiel zu eröffnen.

Sport – gut geeignet für Schreiben rund um Teamgeist, Wettbewerb, Motivation

Mit diesem Angebot bewerben wir uns um Ihren Auftrag und hoffen natürlich, dass wir den Zuschlag erhalten werden.

Wir waren schon stolz darauf, bei diesem Wettbewerb zum Start zugelassen worden zu sein. Jetzt haben wir natürlich auch den Ehrgeiz, auf dem Siegerpodest zu stehen.

Reise: Darstellung von Entwicklungen, richtungsweisende Ratschläge

Wir haben Ihren Vorschlag erhalten und können ihn akzeptieren.

Dieser Vorschlag ist ein Wegweiser, der genau in die richtige Richtung zeigt.

Essen – übertragen auf die Zutaten und Rezepte für Erfolg

Dieses Faltblatt vermittelt einen ersten Eindruck. Unser Katalog enthält detaillierte Informationen.

Mit dem Faltblatt wollen wir Ihnen Appetit machen – das ganze Menü finden Sie in unserem Hauptkatalog.

**Konfliktmanagement****Kennen Sie diesen Trick? Wie Sie mit der Sympathie-Methode eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen**

von Alexandra Sievers

Die folgende Empfehlung ist keine Manipulation, sondern eine erstaunlich effiziente Methode, mit der Sie alle Arten menschlichen Zusammenlebens verbessern können.

Der Trick: Gedankenrückkopplung

Bevor Sie einem anderen Menschen begegnen, denken Sie kurz vor dem Kontakt an irgendetwas an der Person, das Ihnen gefällt. Resultat: Dieser Mensch wird freundlich auf Sie reagieren, noch bevor Sie ein Wort sagen.

Denn bedenken Sie, was negative Gedanken bewirken: Wenn eine andere Person gar nichts von Ihnen hält, merken Sie das. Sie kann eine noch so perfekt erscheinende Maske aufsetzen und herzensgut lächeln, Sie werden ihre negativen Gedanken trotzdem spüren.

Und es ist ausgesprochen schwierig, sich einer so negativen Ausstrahlung zu entziehen. Sie merken sie zwar nicht im Kopf, erkennen sie aber eindeutig über Ihr „Bauchgefühl“. Dadurch sind Sie der anderen Person gegenüber reserviert.

Wichtig: Was im Negativen so gut wie immer funktioniert, klappt im positiven Fall auch! Das ist der Clou an dem Sympathie-Trick. Dieser Trick ist besonders wichtig, wenn es um ein heikles Thema geht oder wenn Sie sich überhaupt nicht mögen. Was genau Sie an der anderen Person gut finden, ist dabei gleichgültig.

Beispiele für solche positiven Gedanken:

- *Herr Miller hat eine angenehme Stimme.*
- *Sophie trägt immer schicke und gepflegte Schuhe.*
- *Die Rede von Dr. Brömme letzte Woche war absolute Spitze.*

Ein Erklärungsversuch

Höhere Lebewesen, der Mensch eingeschlossen, nehmen jede Mikrobewegung im Gesicht und am Körper unbewusst wahr und richten danach ihre Gefühle aus. Auch der Unterton der Stimme wird sehr genau eingeschätzt. Deswegen funktioniert die Methode auch beim Telefonieren.

Bleiben Sie ehrlich

Versuchen Sie aber nicht, sich etwas einzureden. Hören Sie auf Ihr Herz. Wenn Sie Herrn Miller für einen unangenehmen Menschen halten, werden Sie sich nicht dazu zwingen können, in ihm einen netten Zeitgenossen zu sehen. Darum geht es auch nicht, sondern um einen kurzzeitig positiven Ausschnitt.

Selbst Ihr ärgster Feind besteht nicht ausschließlich aus verachtenswerten Eigenschaften, sondern hat etwas, das Ihnen gefällt – zumindest wenn Sie es an einem anderen Menschen bemerken würden.

Probieren Sie es aus! Sie werden zu Vereinbarungen und Gesprächsergebnissen gelangen, die Sie nie für möglich gehalten hätten.

Die Grundidee hinter dem Ganzen

Jeder Mensch will gemocht werden – gerade auch die Personen, die ganz und gar nicht so rüberkommen. Anerkennung ist der wichtigste Treibstoff unseres Lebens. Sie ist sozusagen „der Schmierstoff sozialer Beziehungen“. Je abweisender jemand wirkt, desto nötiger hat er Anerkennung, denn solche Menschen bekommen sie verständlicherweise besonders selten. In direkter Form würden diese Personen Anerkennung auch zurückweisen. Kommt Ihr Beifall aber nonverbal via Bauch und Herz daher, können sie ihn akzeptieren.

Manipulation?

Viele Menschen haben verständlicherweise Vorbehalte, jemand anderen mit einem mentalen Trick zu „manipulieren“. Doch meist ist die „natürliche“ Begegnung gar nicht so natürlich, wie Sie das gerne hätten, sondern wird von vielen unterschwelligen Vorurteilen Ihres Unbewussten bestimmt. Um diesen schädlichen negativen Einflüssen zu begegnen, erzeugt die Sympathie-Methode „positive Vorurteile“. Damit manipulieren Sie nicht, sondern verbessern lediglich die Grundvoraussetzungen – für eine Begegnung, deren Ausgang nach wie vor offen ist.

Jetzt reicht's! Wie Sie andere zu Veränderungen bewegen, ohne das harmonische Miteinander aufs Spiel zu setzen

von Alexandra Sievers

Toleranz ist gut – doch manchmal wird der Bogen einfach überspannt! Dann müssen Sie handeln, wenn sich an der Situation etwas ändern soll. Doch wie? Wenn es Ihnen wichtig ist, eine Lösung zu finden, die ein weiteres harmonisches Miteinander ermöglicht, sollten Sie die folgenden sieben Tipps beachten. Denn mit stillschweigendem Tolerieren verändern Sie nichts! Ihre Kollegin hält sich nicht an Absprachen? Ihr Lieferant hat zum wiederholten Mal den Termin nicht eingehalten, und nun stehen Sie ohne Ware da? In solchen Fällen wäre stillschweigende Akzeptanz das falsche Signal. Nehmen Sie besser Ihren Mut zusammen und sprechen Sie die Situation offen an.

1. Beruhigen Sie sich

Das Verhalten der anderen Person missfällt Ihnen sehr? Ihr Ziel sollte es nicht sein, Ihrem Ärger Luft zu machen. Es sollte vielmehr sein, die Situation zum Besseren zu verändern. Damit Ihnen das gelingen kann, sollten Sie warten, bis sich Ihre Emotionen beruhigt und Sie Ihre Gedanken geordnet haben.

2. Seien Sie selbstkritisch

Überlegen Sie kritisch, ob Sie mit Ihrer Einschätzung der Situation Recht haben. Fragen Sie gegebenenfalls andere Beteiligte, wie sie die Lage bewerten. Wer selbst gerade gestresst und unausgeglichen ist, merkt oft nicht, wenn er „aus einer Mücke einen Elefanten macht“.

3. Bleiben Sie respektvoll

Es gilt der Grundsatz: hart in der Sache, fair zur Person. Behandeln Sie Ihr Gegenüber mit Respekt, auch wenn die Sachlage unbefriedigend ist. Kritisieren Sie die Sache – nicht den Menschen. Sagen Sie also nicht: „Du bist als Kollegin unmöglich.“ Das wäre verletzend, emotional und unsachlich. Ver-

zichten Sie in jedem Fall auf Belehrungen, Drohungen und Beleidigungen. Machen Sie vielmehr durch freundliche Kommunikation deutlich, dass Sie die andere Person akzeptieren und für ihre Argumente ein offenes Ohr haben. Verlieren Sie dabei allerdings Ihre eigenen Ziele nicht aus den Augen.

4. Erkennen Sie Leistungen an

Erkennen Sie Mühen und Leistungen an und bedanken Sie sich, indem Sie zum Beispiel sagen: *„Vielen Dank, dass die Lieferung das letzte Mal so pünktlich bei uns gewesen ist. Leider gibt es dieses Mal wieder Probleme damit ...“*

5. Formulieren Sie konkret

Vermeiden Sie Pauschalurteile. Sagen Sie nicht: *„Du hältst dich nie an Absprachen.“* Beschreiben Sie stattdessen konkret: *„Wir hatten vereinbart, dass du dich um das Catering für die Vorstandssitzung kümmerst. Das hast du nicht gemacht.“*

6. Suchen Sie das 4-Augen-Gespräch

Auch in Konfliktsituationen hat es höchste Priorität, dass die andere Person ihr Gesicht wahren kann. Deshalb sollten Sie Ihr Anliegen grundsätzlich unter vier Augen – und niemals vor versammelter Mannschaft – vorbringen. Geben Sie der anderen Person im Gespräch die Möglichkeit, auch ihren Standpunkt darzulegen und zur Sache Stellung zu beziehen.

7. Sagen Sie klar, was Sie wollen

Oft sind Menschen unzufrieden, können ihre Wünsche und Erwartungen aber nicht benennen. Ihre Kollegin soll „zuverlässiger“ sein. Doch was genau wünschen Sie sich von ihr? Wenn Sie ihr das nicht konkret sagen, wird es für sie schwer, Ihre Erwartungen zu erfüllen. Sagen Sie daher klar und deutlich, was Sie wollen, zum Beispiel: *„Ich wünsche mir, dass du dich um das Catering kümmerst, wenn wir das so vereinbart haben.“* Oder: *„Ich benötige die Lieferung bis heute Mittag. Wenn das nicht möglich ist, möchte ich, dass Sie mir Produkt XY als Ersatz liefern.“* Mit Formulierungen wie diesen ist Ihre Chance auf die gewünschte Veränderung groß.



Digitaler Tipp

Outlook-Tipp: Wie Sie E-Mails schnell finden und Gruppen in einem Rutsch bearbeiten

von Claudia von Wilmsdorff

Wie gehen Sie vor, wenn Sie eine E-Mail von einem bestimmten Absender suchen? Ein erster Schritt ist, den Posteingangs-Ordner statt nach dem Datum nach dem Absender zu sortieren. Der übliche Weg wäre, im Anschluss durchzuscrollen, bis der gewünschte Eintrag sichtbar wird. Komfortabler geht es allerdings so:

Nach dem Sortieren tippen Sie einfach den ersten Buchstaben des Absendernamens auf der Tastatur. Ist das zum Beispiel ein W, springt der Cursor zum ersten Eintrag mit W.

Sie haben mehrere Namen, die mit W beginnen?

Was meist nicht bekannt ist: Haben Sie die E-Mails zusätzlich gruppiert (siehe Tipp „Gruppieren“ im Anschluss), können Sie außer einem ersten Buchstaben gleich mehrere tippen. Die Suchergebnisse werden dadurch präziser.

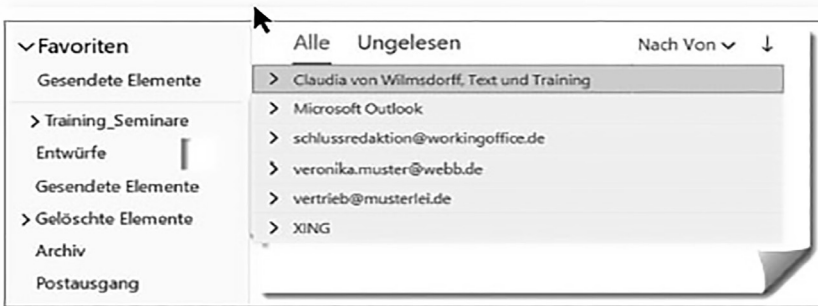
Das ist übrigens kein spezielles Feature von Outlook. Verwenden Sie es einmal im Datei-Explorer, um ein bestimmtes Dokument zu finden: Ordner öffnen, lostippen. Die Dateiliste ändert sich augenblicklich und zeigt erste Ergebnisse.

Gruppieren

Das Löschen oder Verschieben vieler Einträge funktioniert mit diesem Kniff besser: Die Gruppierung schalten Sie über das Register ANSICHT in der Gruppe ANORDNUNG ein. Klicken Sie auf den nach unten zeigenden Pfeil am Auswahlkatalog und dort auf den Eintrag IN GRUPPEN ANZEIGEN/ANORDNEN NACH.

Sortieren Sie E-Mails jetzt nach einem Kriterium wie DATUM oder VON, werden diese in Gruppen zusammengefasst und durch einen „Balken“ voneinander abgegrenzt.

Die Liste wird übersichtlicher, wenn Sie die Gruppen reduzieren, also nur deren Überschriften zeigen. Zum Reduzieren nutzen Sie die kleinen Pfeile links vor dem Gruppennamen oder machen einen Rechtsklick auf den Balken. Die Gruppen lassen sich so auch wieder erweitern beziehungsweise alle auf einmal reduzieren.



Die Funktion „E-Mails gruppieren“ ist nicht nur Ansichtssache, sondern zugleich eine Arbeitshilfe.

Gleichzeitig bearbeiten

Der Clou: Die E-Mails einer Gruppe müssen Sie nicht einzeln bearbeiten. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Balken. Befehle wie KATEGORISIEREN oder VERSCHIEBEN wirken sich auf alle Elemente dieser Gruppe aus. Sie bekommen eine Meldung darüber, die Sie kurz bestätigen. Wählen Sie LÖSCHEN, gilt das ebenfalls für sämtliche E-Mails dieser Gruppe.

Wichtig: Halten Sie beim Löschen die Umschalt-Taste fest, interpretiert Outlook das als Befehl zum endgültigen Entfernen. Das Element landet also nicht im temporären Papierkorb, sondern kann nicht mehr hergestellt werden. Es folgt aber zuvor eine Sicherheitsabfrage.