

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Gebe ich anderen zur Begrüßung wieder die Hand oder bleibe ich weiterhin auf Distanz?“

Ich gehe nächste Woche auf ein Seminar. Dort werde ich auf Menschen treffen, die ich schon lange nicht mehr gesehen habe oder bisher nur vom Telefon oder aufgrund unseres E-Mail-Kontakts kenne. Deshalb meine Frage: Begrüße ich diese Personen – wie vor Corona – wieder per Handschlag, oder beschränke ich mich weiterhin auf einen distanzierten Gruß?

Nicola B., Köln



Meine Empfehlung: Stellen Sie sich auf die andere Person ein

von Alexandra Sievers

Aufgrund von Corona wurde der Handschlag immer seltener und verschwand insbesondere im beruflichen Alltag sogar fast ganz: Der Schutz der Gesundheit hatte vor dieser Höflichkeitsgeste Vorrang.

Ob der Handschlag inzwischen wieder angebracht ist, kann ich Ihnen pauschal nicht beantworten. Manche Menschen pflegen ihn schon seit längerer Zeit wieder, andere lehnen ihn nach wie vor zum Schutz der Gesundheit ab, und wieder andere tun dies aus persönlicher Überzeugung, weil ihnen der Körperkontakt schon immer unangenehm war. Die einfachste Lösung ist, die Person, die Sie begrüßen möchten, direkt zu fragen: „*Wollen wir uns die Hand reichen?*“ So können Sie sicher sein, dass Sie Ihr Gegenüber weder zum Handschlag nötigen noch vor den Kopf stoßen, weil die andere Person denken könnte, dass Sie ihr den Handschlag bewusst verweigern. Falls es zum Handschlag kommt, sollten Sie die Regeln, die im beruflichen Umfeld dafür gelten, kennen:

Regeln für den Handschlag

Ob Sie Ihrem Gegenüber von sich aus die Hand reichen oder darauf warten, dass Ihnen die Hand gereicht wird, hängt von Ihrer Position ab. Im Geschäftsleben bietet die ranghöhere Person der rangniedrigeren den Handschlag an. Das Geschlecht spielt dabei keine Rolle. Anders ist das im Privatleben: Dort bietet nach traditionellen Regeln die Frau dem Mann und die ältere Person der jüngeren den Handschlag an. Sowohl im Beruf wie auch privat gilt: Als gastgebende Person reichen Sie Ihren Gästen die Hand.

Wichtig: Nicht alle Menschen, mit denen Sie es beruflich zu tun haben, kennen diese Regeln! Es wird immer wieder Situationen geben, in denen Ihnen jemand die Hand reicht, der laut Etikette dazu gar nicht „berechtigt“ ist. Ergreifen Sie in einem solchen Fall die Hand, denn eine entgegengestreckte Hand sollte man niemals ignorieren. Das wäre für die betreffende Person sehr peinlich und brüskierend. Folgende Regeln erleichtern Ihnen die Entscheidung, ob ein verbaler Gruß wie „Hallo“ oder „Guten Tag“ ausreicht oder ein Handschlag angebracht ist:

- Tagesgruß – wenn Sie sich häufig sehen, sich nur flüchtig kennen oder die Situation zum Begrüßen (also mit Handschlag) ungünstig ist.
- Handschlag – wenn Sie jemanden offiziell kennenlernen, sich länger nicht gesehen haben oder einer Person Ihre besondere Wertschätzung ausdrücken möchten.



„Gibt es eine Regel für Absätze in E-Mails?“

Meine Kolleginnen und ich haben gestern darüber diskutiert, ob es für E-Mails Absatzregeln wie für Briefe gibt. Wenn ja, wie lauten sie?

Sandra L., Ludwigshafen



Meine Empfehlung: Ein Absatz sollte nicht länger als 9 Zeilen sein

von Dunja Schenk

Für E-Mails gelten dieselben Regeln wie für Briefe. Das ist zwar keine DIN-Regel, aber ein Erfahrungswert. Warum? Weil Schreiben, die aus sehr langen Absätzen bestehen, umständlich und langatmig wirken und Leserinnen und Leser sich schneller im Text verlieren können, wenn er aus zu vielen Zeilen am Stück besteht. Der Inhalt ist für die Lesenden schwieriger nachvollziehbar als bei gut strukturierten Dokumenten. Ihre E-Mails werden verständlicher und übersichtlicher, wenn Sie Sinnabschnitte durch Absätze trennen. Absätze geben die Möglichkeit „durchzuatmen“. Sie erleichtern so das Verständnis und ermuntern dazu, Ihren Text weiterzulesen. Eine Mindestzeilenzahl für Absätze gibt es nicht.

Beachten Sie aber: Wenn ein Absatz jeweils nur aus zwei Zeilen besteht, wirkt dies sehr unruhig, und die Zusammenhänge werden dadurch eventuell sogar ungewollt auseinandergerissen.



„Ist es noch zeitgemäß, ‚mit Begleitung‘ einzuladen?“

Unsere Firma plant eine große Feier für die Mitarbeitenden und unsere Geschäftskontakte. Wie formulieren wir am besten, dass uns die Partnerinnen und Partner bei unserem Fest herzlich willkommen sind? Ist die Formulierung „mit Begleitung“ noch zeitgemäß?

Marlies D., Hannover



Meine Antwort: „Mit Begleitung“ kann Überraschungen bringen

von Alexandra Sievers

Die Formulierung „mit Begleitung“ klingt nicht nur sehr unpersönlich, sie kann auch zu Überraschungen führen. Sie lassen Ihren Gästen damit näm-

lich freie Hand, wen sie mitbringen: Es kann der Partner sein, aber auch eine gute Bekannte, ein Freund oder ein (erwachsenes) Kind. Wenn es so gemeint ist, können Sie die Formulierung „mit Begleitung“ wählen.

Empfehlenswert ist es allerdings, sich konkreter auszudrücken. Schließlich wollen Sie Ihren Gästen mit der Einladung eine gewisse Vorfreude vermitteln und Ihnen das Gefühl geben, etwas ganz Besonderes zu sein.

So formulieren Sie die Einladung für eine generelle „Begleitung“

- *Sie möchten noch jemanden mitbringen? Gern. Nennen Sie uns dann bitte den Namen Ihrer Begleitung.*
- *Wir laden Sie und eine weitere Person Ihrer Wahl herzlich ein.*
- *Diese Einladung gilt für Sie und eine Begleitperson Ihrer Wahl.*

So formulieren Sie die Einladung für eine Begleitung durch Partner beziehungsweise Partnerinnen

Wenn nur die Partnerinnen und Partner auf der Gästeliste stehen sollen, können Sie das mit Formulierungen wie diesen zum Ausdruck bringen:

- *Wir freuen uns, Sie mit Ihrer Partnerin/Ihrem Partner willkommen zu heißen.*
- *Natürlich ist auch Ihre Partnerin/Ihr Partner herzlich eingeladen.*
- *Bitte teilen Sie uns bis zum ... (Datum) mit, ob wir uns auch auf Ihre Partnerin/Ihren Partner freuen dürfen/ob Ihre Partnerin/Ihr Partner Sie begleiten wird.*

Wichtig: Beachten Sie, dass es auch gleichgeschlechtliche Paare gibt! Laden Sie deshalb gleichermaßen mit Partner und Partnerin ein. So können sich alle willkommen fühlen.

Ideal: Partner oder Partnerinnen namentlich einladen

Am persönlichsten ist es natürlich, wenn Sie herausfinden, wie die Partnerin beziehungsweise der Partner heißt und Sie die Begleitperson in der Einladung namentlich erwähnen.



Zusammenarbeit mit der Führungskraft

Ihre Führungskraft gehört zum Typus „sehr hilfsbereit“? 5 Tipps, wie Sie mit ihr am besten umgehen

von Dunja Schenk

Hilfsbereite Führungskräfte sind oft sehr beliebt, weil sie sich intensiv um die Belange der Mitarbeitenden kümmern. Sie haben immer ein offenes Ohr und hören geduldig zu. Leider nimmt dieser Führungsstil viel Zeit in Anspruch, die dann für andere Dinge fehlt. Als Assistentin sind Sie in solchen Fällen besonders gefragt. Hier sind fünf Tipps, wie Sie mit „hilfsbereiten“ Vorgesetzten am besten zusammenarbeiten:

1. Behalten Sie die Termine stets im Auge

Der Fokus der hilfsbereiten Führungskraft liegt auf der Kommunikation. Sie nimmt viele Termine wahr, vereinbart zahlreiche davon spontan und telefoniert gern. Termine in ihrem Büro mit Mitarbeitenden oder einer Kundschaft dauern schon mal länger als geplant. Sie möchte eng im Kontakt mit ihrem Umfeld sein und verliert dadurch manchmal die Zeit aus den Augen. Führen Sie daher akribisch den Terminkalender und behalten Sie so alle Termine im Auge. Erinnern Sie Ihre Führungskraft vor wichtigen Treffen: *„Herr Walter, Sie haben heute um 14 Uhr den Termin mit unserer Vorstandsvorsitzenden.“* Vereinbaren Sie mit Ihrer Führungskraft, ihr gegen Ende des Termins ein Zeichen zu geben, dass die geplante Zeit vorbei ist, zum Beispiel *„Sie haben in ... Minuten einen Anschlusstermin.“* Oder Sie unterbrechen sie kurz mit der Frage: *„Haben Sie die Zeit im Blick?“*

2. Fordern Sie Entscheidungen konsequent ein

Bei hilfsbereiten Vorgesetzten können sich Entscheidungsprozesse in die Länge ziehen, da sie sich gern die Meinungen mehrerer Mitarbeitender dazu anhören. Unterstützen Sie Ihre Führungskraft, indem Sie die Meinungen für sie einholen und ihr Recherchearbeiten abnehmen. Erinnern

Sie Ihre Chefin oder Ihren Chef an die Fristen, die an den Entschluss gebunden sind, beziehungsweise an den Termin, bis zu dem die Entscheidung getroffen sein muss.

3. Setzen Sie gezielt Fragetechniken ein

Hilfsbereite Menschen, deren Hauptaugenmerk auf einem harmonischen Umfeld liegt, tun sich manchmal schwer damit, eindeutige Positionen zu beziehen, weil sie niemanden verletzen möchten. Selbst kritisches Feedback wird in positive Äußerungen „verpackt“ und ebenso freundlich wie zuvorkommend vorgetragen. Das hat zur Folge, dass die Aussage selbst manchmal im Verborgenen bleibt. Schaffen Sie Abhilfe durch klärende Fragen, die Ihre Führungskraft zu unmissverständlichen Äußerungen zwingen: *„Bis wann benötigen Sie die Unterlage genau?“*, *„Was kann ich inhaltlich im Einzelnen noch verbessern?“* oder *„Welche Unterlagen benötigen Sie genau und von wem?“*

4. Arbeiten Sie selbstständig

Ihre Führungskraft legt Wert auf ein funktionierendes Team und ein gutes Betriebsklima. Sie vertraut Ihnen. Handeln Sie daher proaktiv und bereiten Sie Vorgänge so gut wie möglich vor. Versuchen Sie immer, einen Schritt voranzudenken. Dann kann sich Ihre Chefin beziehungsweise Ihr Chef auf das Wesentliche konzentrieren und verzettelt sich weniger.

5. Stehen Sie hinter Ihrer Führungskraft

Hilfsbereite Menschen riskieren es, ausgenutzt zu werden. Hier sind Sie gefragt. Vielleicht erfahren Sie Dinge über den „Flurfunk“, die Ihre Führungskraft wissen sollte. Seien Sie ihr eine loyale Stütze: Sie wird es Ihnen sicher danken.

Fazit: Seien Sie nicht nur Assistentin, sondern auch eine gute Beraterin

Eine Führungskraft vom Typ „sehr hilfsbereit“ zu haben, hat für Sie auch einen großen Vorteil: Da sie Wert auf harmonische Teamarbeit legt und

großes Vertrauen in ihre Mitarbeitenden hat, haben Sie die Möglichkeit, sehr selbstständig zu handeln. Nutzen Sie diese Chance und zeigen Sie Ihrer Führungskraft, dass Sie nicht nur ihre Assistentin, sondern auch eine kluge Beraterin sind.

Eine perfektionistische Führungskraft erzeugt Druck: So reagieren Sie

von Alexandra Sievers

Ihre Führungskraft hält Fehler für unverzeihlich und muss alles zigmal kontrollieren? Perfektionismus entsteht durch eine überhöhte Erwartungshaltung an sich selbst, die oft auch auf andere übertragen wird. Das kann für Sie sehr anstrengend sein und Sie unter großen Druck setzen.

Die Erfahrung lehrt: Der Versuch, Ihre Führungskraft zu ändern, ist zum Scheitern verurteilt. Auch wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Chefin beziehungsweise Ihr Chef es mit der Sorgfalt hin und wieder übertreibt: Versuchen Sie nicht, ihr oder ihm klarzumachen, dass es so perfektionistisch nicht immer sein muss. Sie werden Ihre Führungskraft in ihrer Haltung dadurch nicht verändern, sondern laufen vielmehr Gefahr, dass sie Zweifel entwickelt, ob Sie überhaupt bereit sind, ihre hohen Anforderungen zu erfüllen. Und das ist eine sehr negative Basis für Ihre Zusammenarbeit.

Besser gehen Sie den folgenden Weg: Stellen Sie sich auf die hohen Erwartungen Ihrer Führungskraft ein. So gelingt Ihnen das – drei Strategien:

1. Strategie: Ändern Sie Ihr Mindset

- Werten Sie den Perfektionismus nicht, sondern sehen Sie ihn neutral. Ihre Führungskraft ist Ihre „Kundschaft“ – und der Wunsch nach einer perfekten Erledigung ist Teil des Arbeitsauftrags an Sie.
- Sehen Sie es als Herausforderung, den hohen Ansprüchen Ihrer Führungskraft gerecht zu werden und zusammen ein harmonisches Team zu bilden.

2. Strategie: Werden Sie selbst zur Perfektionistin

- Fragen Sie beim Briefing ganz genau nach, was Ihre Führungskraft sich wie vorstellt. Bitten Sie um möglichst detaillierte Angaben. Meist haben perfektionistische Menschen eine konkrete Vorstellung von dem Ergebnis, das sie am Ende sehen möchten.
- Kontrollieren Sie das, was Sie für Ihre Führungskraft bearbeiten, grundsätzlich selbst sorgfältig. In besonders wichtigen Fällen können Sie vielleicht zusätzlich eine Kollegin oder einen Kollegen bitten, Ihr „Werk“ noch mal zu prüfen.

3. Strategie: Nehmen Sie die Hinweise Ihrer Führungskraft nicht persönlich

- Falls Ihre Führungskraft einen Fehler entdeckt: Nehmen Sie ihre Kritik nicht persönlich! Sagen Sie ihr besser, dass ihre akribische Arbeitsweise Ihnen hilft dazuzulernen. Denn indem sie Sie auf Kleinigkeiten aufmerksam macht, schult sie auch Ihr Auge für Details.
- Reden Sie sich auch nicht heraus, wenn Ihre Führungskraft Sie auf einen – auch noch so kleinen – Fehler hinweist. Stehen Sie dazu und sagen Sie: *„Danke für den Hinweis. Ich werde das beim nächsten Mal berücksichtigen.“*



Zeit- und Selbstmanagement

Sommerprojekt: Mit diesen 7 Prinzipien sorgen Sie für eine Wohlfühl-Ordnung im Büro!

von Susanne Roth

Wenn es an Ihrem Arbeitsplatz im Sommer etwas ruhiger wird, ist das eine gute Gelegenheit, Liegegebliebenes zu erledigen. Und selbst wenn es nicht wesentlich ruhiger wird – mit dem „Minuten-Prinzip“ (siehe Seite 9) können Sie jederzeit loslegen! Denn ein überfüllter Schreibtisch sorgt für ein permanent schlechtes Gewissen, für das ungute Gefühl, zu

viel zu tun zu haben, für unproduktive Suchzeiten und für verringerte Konzentrationsfähigkeit. Die folgenden Prinzipien werden Ihnen dabei helfen!

1. Das Minuten-Prinzip: Mal eben zwischendurch macht keine Mühe

Warten Sie nicht auf den Tag, an dem Sie „mal ganz gründlich für Ordnung sorgen werden“, sondern nutzen Sie nach dem Minuten-Prinzip kontinuierlich kurze Pausen für Aufräum- und Ausmistarbeiten. Das können Sie beispielsweise tun, wenn Sie zwischendurch mal ein paar Minuten Zeit haben:

- Suchen Sie für ein nutzloses Objekt, das „schon immer“ auf Ihrem Schreibtisch stand, einen anderen Platz – oder verschenken Sie es beziehungsweise werfen Sie es weg. Auch eher unpraktische oder hässliche Objekte (wie oft bei Werbegeschenken der Fall) sollten Sie entfernen und gegebenenfalls durch wirklich funktionierende oder geschmackvolle Gegenstände ersetzen.
- Finden Sie für ein Dokument, das Sie auf dem Schreibtisch zwischenparkiert haben, eine „Heimat“ oder werfen Sie es weg.
- Räumen Sie ein paar Gegenstände auf, die herumliegen, obwohl sie eigentlich einen festen Platz haben.

Tipp: So sichern Sie sich die Aufräummotivation

Beginnen Sie in solchen Minuten-Momenten keine größeren Aufräumarbeiten, die Sie dann auf halber Strecke abbrechen müssen – das ist unbefriedigend. Räumen Sie lieber eine kleine Schublade (oder auch nur eine Schachtel in dieser Schublade) komplett auf.

2. Das Prinzip des fremden Blicks: Enttarnt Unordnung

Eine hilfreiche Ergänzung des Minuten-Prinzips ist das Prinzip des fremden Blicks: Betrachten Sie vor Ihrer Aufräumaktion Ihren Schreibtisch, Ihre Regale und andere Ablageflächen so, als sähen Sie sie zum ers-

ten Mal. Sie werden auf diese Weise wahrscheinlich so einiges entdecken, was überflüssig oder ungeordnet herumsteht.

3. Das „Berührt, geführt!“-Prinzip: Stapel einfacher abarbeiten

Auch Stapel können Sie gut immer mal wieder zwischendurch in Angriff nehmen. Wenn es sich dabei um langsam gewachsene Stapel mit gemischten älteren Unterlagen handelt, sollten Sie sich auf das „Berührt, geführt!“-Prinzip verpflichten: Was immer Sie zur Hand nehmen, Sie werden jetzt sofort eine Entscheidung treffen und es entweder wegwerfen, ablegen, erledigen oder weiterleiten.

Tipp: Stapel falsch herum angehen

Das „Berührt, geführt!“-Prinzip setzen Sie am leichtesten um, indem Sie den Stapel drehen, sodass die Rückseiten der Unterlagen nach oben zeigen. Der Vorteil dieser Methode ist ein psychologischer: Sie gehen unbefangener ans Abarbeiten, wenn Sie nicht schon im Voraus wissen, was genau auf Sie zukommt. Zudem enthalten solche Stapel typischerweise viele „Altlasten“: Unterlagen, die Sie schon mehrfach in der Hand gehabt und wenig begeistert wieder weggelegt haben. Nehmen Sie sich einfach vor, das zuoberst liegende Dokument jetzt zu erledigen – komme, was da wolle. Wenn Sie Glück haben, geht es nur darum, es in den Papierkorb zu befördern!

4. Das Schriftlichkeits-Prinzip: Größere Optimierungen notieren

Legen Sie sich To-do-Listen an (und bewahren Sie diese in Griffweite auf), auf denen Sie alles notieren, was länger dauert als die eben erwähnten Minuten-Momente. Beispielsweise:

- Fachbücher sortieren
- Unterlagen ins Archiv auslagern
- Schrank aufräumen
- Dateiablage aufräumen
- E-Mail-Ablagesystem optimieren

5. Das Instandhaltungs-Prinzip: Alles betriebsbereit halten

Zu einem allgemeinen – und immer destruktiven! – Gefühl der Unordnung tragen auch Arbeitsmittel bei, die nicht funktionieren. Machen Sie es sich zum Prinzip, sich für die Instandsetzung Ihrer Arbeitsmittel immer kurzfristig Zeit zu nehmen: Das gilt für die zu ersetzende Mine im Drehbleistift ebenso wie für den defekten Ordner oder das Heftgerät ohne Heftklammern.

Prüfen Sie Ihre vorhandenen Ordnungssysteme auf ihre Effizienz. Ergänzen Sie Fehlendes, tauschen Sie Unpraktisches aus, setzen Sie auf einfaches Handling und schlichte Ästhetik.

6. Das Abschluss-Prinzip: Aufgaben sichtbar beenden

Gewöhnen Sie sich an, nach jedem Abschluss einer Aufgabe alle dafür benötigten Unterlagen konsequent wegzuräumen, bevor Sie mit der nächsten Aktion beginnen. Sehen Sie das nicht als Last, sondern als positives Zeichen dafür, eine Aufgabe abhaken zu können.

Weiterer psychologischer Vorteil des Abschluss-Prinzips: Sie sind auf diese Weise motiviert, Aufgaben auf einen Rutsch fertigzustellen und nicht auf halber Strecke (wenn der erste Elan vorbei ist) auf später zu verschieben. So vermeiden Sie einen großen Zeitfresser!

7. Stammpplatz-Prinzip: Alles hat seinen festen Platz

Verhindern Sie das schleichende „Versanden“ aufgeräumter Arbeitsflächen, Schubladen und Ablagen, indem Sie für alle Hilfsmittel und Unterlagen Stammpplätze einrichten und indem Sie es sich außerdem zur Gewohnheit machen, alles sofort nach Gebrauch auf seinen Platz zurückzustellen.

Das eine bedingt das andere: Wenn Sie nicht lange nachdenken müssen, wo etwas hingehört, fällt es Ihnen leichter, Gegenstände sofort wieder wegzuräumen.



Zeitgemäße Korrespondenz

So reagieren sie richtig auf eine berechtigte Beschwerde

von Bettina Röttgers und Claudia Marbach

Das sind die acht wichtigsten Punkte, wenn sich jemand schriftlich über etwas in Ihrem Unternehmen beschwert:

1. **Reagieren Sie sofort.** Lassen Sie die Kundin oder den Kunden umgehend – möglichst noch am selben Tag – wissen, dass Sie das Beschwerdeschreiben erhalten haben und dass Sie sich dafür bedanken.
2. **Entschuldigen Sie sich glaubhaft, aber nicht übertrieben** für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Äußern Sie Ihr Verständnis und Bedauern.
3. **Ist der Sachverhalt klar, erläutern Sie im Hauptteil Ihrer E-Mail gleich den Grund des Fehlers** und die gefundene Problemlösung.
4. **Übernehmen Sie die volle Verantwortung für den Mangel.** Schieben Sie die Schuld niemals auf jemand anderen, etwa auf externe Dienstleistungsunternehmen.
5. **Ist der Sachverhalt nicht eindeutig, müssen Sie die Kundin oder den Kunden vertrösten.** Formulieren Sie aktiv: Schreiben Sie nicht „Ihrem Anliegen wird nachgegangen“, sondern *„Ich werde mich noch heute um Ihr Anliegen kümmern“*. Geben Sie einen Termin an, bis zu dem Sie sich wieder melden werden (*„Ich teile Ihnen die Ergebnisse unserer Prüfung umgehend/bis .../am ... telefonisch/schriftlich mit“*).
6. **Halten Sie diesen Termin unbedingt ein.** Gelingt Ihnen das infolge unvorhergesehener Umstände nicht, schreiben Sie in jedem Fall einen Zwischenbericht.
7. **Geben Sie an, wie und wann Sie für Fragen oder weitere Anliegen erreichbar sind** (Telefondurchwahl, E-Mail-Adresse, Geschäftszeiten).
8. **On top:** Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft – mit einer Warenprobe oder einem Werbegeschenk überzeugen Sie vollends von Ihrer Professionalität.

Antwortschreiben auf eine Beschwerde Assistentin der Vertriebsleitung → Kunden

An...	schulte_ludwig@t-online.de
Cc...	Ware in nicht einwandfreiem Zustand eingetroffen
Betreff:	

Guten Tag, Herr Schulte,

danke, dass Sie sich gleich bei uns gemeldet haben. Wir bedauern sehr, dass unsere Lieferung Sie nicht unversehrt erreicht hat.

So, wie Sie den Vorfall schildern, scheint die Ware nicht fachgerecht verpackt worden zu sein.

Entschuldigen Sie bitte, dass wir bei der Verpackung offensichtlich nicht die nötige Sorgfalt haben walten lassen. Das darf nicht wieder passieren.

Wir haben die Sendung heute noch einmal per Kurier auf den Weg gebracht. Morgen erhalten Sie also die Ersatzlieferung – sorgfältig verpackt und unbeschädigt. Das verspreche ich Ihnen. Die beschädigte Ware wird dabei gleichzeitig abgeholt.

Haben Sie noch Fragen oder Anregungen? Bitte zögern Sie nicht, sich bei mir zu melden. Meine Durchwahl ist die -012. Sie erreichen mich werktags von 9 bis 17 Uhr.

Wir haben der Lieferung ein kleines Präsent beigelegt – als Entschuldigung für den Ärger, den wir Ihnen leider bereitet haben.

Mit freundlichen Grüßen

Carina Hofmeister
Assistentin der Vertriebsleitung

Winkelhaus GmbH
Karl-Liebknecht-Straße 112
12679 Berlin
Telefon: 030 947824462
E-Mail: info@winkelhaus.de
Internet: www.winkelhaus.de

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !



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

Zwischenbescheid: Ursachen werden geprüft**Chef → Kunden**

Ad...	team@mobil-two.com
Cc...	
Betreff:	Danke für Ihre offenen Worte

Sehr geehrter Herr Meixner,

vielen Dank für Ihre E-Mail, in der Sie uns mitgeteilt haben, dass unser Datensicherungssystem nicht perfekt läuft. Diese Information ist für uns sehr wertvoll, da wir Ihnen rund um den Datenschutz die höchste Sicherheit gewährleisten möchten.

Aktuell prüfen wir die möglichen Ursachen für Noch können wir Ihnen nicht sagen, ob das an einer fehlerhaften Installation liegt, an einem defekten Anschluss oder an schadhafter Hardware. Das herauszufinden, wird voraussichtlich noch eine Woche dauern. Bitte haben Sie daher noch ein wenig Geduld.

Für diese Zeit stellen wir Ihnen eine Datensicherung in Form einer Cloud-Lösung zur Verfügung, die für Sie selbstverständlich kostenfrei ist. Sobald wir mehr wissen, informieren wir Sie natürlich sofort.

Falls Sie Fragen haben, erreichen Sie unseren Spezialisten für Datensicherung, Hendrik Müller, unter 030 112233-99.

Es grüßt Sie freundlich

SINUS GmbH & Co. KG

Sven Blumenthal
Geschäftsinhaber

SINUS GmbH & Co. KG
Stiftsstraße 88
10222 Berlin
Tel.: 030 112233-0
Fax: 030 112233-456
E-Mail: info@sinusgmbh.de
www.sinusgmbh.de

! Plus vollständige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !

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

Antwort: Beschwerde wegen verspäteter Lieferung Chef → Geschäftspartner

An...	ruediger.wagner@wagner-gmbh.de
Cc...	
Betreff:	Ich bitte um Entschuldigung

Guten Tag, sehr geehrter Herr Wagner,

Sie haben die Maschine xy nicht zum vereinbarten Termin erhalten. Das hätte nicht passieren dürfen, und es tut mir sehr leid.

Wir konnten inzwischen klären, woran es lag, und in Zukunft sollte das nicht mehr vorkommen. Sie haben uns mit Ihrer Mitteilung also sehr geholfen.

Aber wie können wir Ihnen jetzt helfen? Wir bieten Ihnen als Entschädigung auf Ihre nächste Bestellung bei uns einen Nachlass von ...

Ich hoffe, wir können Sie damit versöhnlich stimmen und Sie bei Ihrer nächsten Bestellung wieder von unserer Zuverlässigkeit überzeugen.

Mit besten Grüßen nach Jena

Klima Meurers GmbH

Ludger Kleinschmidt
Geschäftsleitung

Klima Meurers GmbH
Am Ring 12
33613 Bielefeld
Telefon: 0521 444-0
Fax: 0521 444-111
www.klimameurers.de
E-Mail: geschaeftsleitung@klimameurers.de

! Plus vollständige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !



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

Sie müssen bei einem Lieferanten nachhaken? So machen Sie das höflich, aber zielführend

von Birgit Kleimaier

Sie warten auf eine Lieferung, bekommen jedoch von der dafür zuständigen Firma weder die Ware noch Informationen dazu? Dann fragen Sie nach! Nur so wissen Sie, was Sache ist, und können Ihrer Führungskraft Bescheid geben – über den Status der Lieferung und die Zuverlässigkeit des beauftragten Unternehmens.

Nachfrage bei ausbleibender Lieferung Assistentin → Lieferunternehmen

An...	gandres@e-grosshandel.com
Cc...	
Betreff:	Rückstand

Guten Tag, Herr Andres,

Geduld ist eine Tugend – nur leider trägt sie nicht dazu bei, unsere leeren Lagerregale aufzufüllen. Wer jedoch dazu beitragen kann, das sind Sie. Die Lieferung der von uns am ... bestellten Leuchtmittel ist seit nunmehr einer Woche überfällig.

Leider haben Sie uns nicht mitgeteilt, dass es zu Verzögerungen kommt. Sonst hätten wir uns darauf einstellen und nach Alternativen suchen können. Bitte bieten Sie uns deshalb umgehend eine Lösung an. Ich habe Sie heute leider telefonisch nicht erreichen können. Wir brauchen Planungssicherheit.

Mit freundlichen Grüßen

Licht & Co. GmbH
Das Lampenhaus

i. A. Mareike Meinek
Assistenz der Geschäftsführung

...

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !



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

Nachfrage, Verbleib der überfälligen Lieferung Einkauf → langjährigen Zulieferer

An...	peter.schneider@erwing.com
Cc...	
Betreff:	Lieferung ist überfällig, ... (Auftragsnummer)

Sehr geehrter Herr Schneider,

wir schätzen Sie als äußerst zuverlässigen Lieferanten. Umso mehr hat es uns erstaunt, dass zum vereinbarten Termin am ... weder unsere Ware noch eine Nachricht von Ihnen über deren Verbleib bei uns eingegangen ist. Bitte teilen Sie uns umgehend mit, woran es hapert und bis wann wir mit der Auslieferung unserer Bestellung rechnen können.

Sie wissen, dass unsere Produktion von Ihrer Lieferung abhängig ist. Sonst stehen bei uns schon bald die Druckpressen still.

Wir erwarten eine baldige Lösung, denn wir würden nur ungern auf einen so etablierten Partner wie Sie verzichten.

Herzlichen Dank im Voraus für eine schnelle Antwort

Beste Grüße

i. A. Marga Kleinschmidt
Einkauf Antonius Druckerei GmbH

Antonius Druckerei AG
Sonnige Straße 196
88769 München
Telefon: 089 223366-0
Telefax: 089 223366-555
E-Mail: info@antonius.com
Internet: www.antonius.com

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !



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

Lieferrufforderung mit Fristsetzung Geschäftsführerin → Geschäftspartnerin

Ad...	kallewitsch@autotec.de
Cc...	
Betreff:	Wir bitten um Lieferung bis ...

Guten Tag, liebe Frau Kallewitsch,

zunächst einmal vielen Dank, dass Sie uns über Ihre Lieferengpässe informiert haben.

Wir wissen um die derzeitige Situation auf den Weltmärkten und verstehen die Problematik. Doch bitte verstehen auch Sie, dass wir auf eine vollständige Lieferung bis zum ... angewiesen sind. Ansonsten drohen uns Produktionsstillstand sowie letztendlich der Verlust treuer Kundinnen und Kunden, die auf uns als zuverlässigen Partner zählen.

Daher bitte ich Sie – im Sinne unserer langjährigen Geschäftsbeziehung –, uns bis zum ... eine Lösung anzubieten.

Herzlichen Dank.

Mit vertrauensvollen Grüßen

Marita Koch
Geschäftsführung

Schneider Automobiltechnik GmbH
Erwitter Straße 17
33098 Paderborn
Tel.: 05254 8080-0
Fax: 05254 8080-555
E-Mail: info@autoschneider.de
Internet: www.autoschneider.de

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !

klassisch
& gut



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

Nachfrage, vereinbarter Termin verstrichen Assistentin → Vertragspartner

An...

peter.leichtle@meyer_leuchtwerbung.com

Cc...

Betreff:
Unser Termin am ...

Guten Tag, Herr Leichtle,

wir haben Sie gestern erwartet, nur leider sind Sie nicht gekommen. Da Sie sich auch nicht gemeldet haben und wir Sie telefonisch nicht erreichen konnten, fragen wir uns natürlich, was passiert ist.

Hatten Sie den Termin zur Installation unserer Leuchtreklame verschoben? Haben wir ihn falsch notiert? Hat sich die Herstellung verzögert?

Bitte klären Sie uns auf und teilen Sie uns verbindlich einen neuen Termin mit, zu dem wir fest mit Ihnen und Ihrem Team rechnen können.

Ich bedanke mich schon jetzt für Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Cordula Feldbauer
Assistenz der Geschäftsführung

Müllers Maschinen GmbH
Rotweinweg 32 – 34
22234 Hamburg
Telefon 040 3322-0
Fax: 040 3322-19
E-Mail: info@mmgmbh.de
Internet: www.mmgmbh.de

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !

klassisch
& gut



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



Digitaler Tipp

So „säubern“ Sie Dateien vor dem Weitergeben

von Susanne Roth

Datenschutz: Wenn Sie Word-Dateien an Außenstehende versenden, ist es sinnvoll, vorher zu prüfen, welche Informationen sie enthalten. Dieser Check kostet Sie nur eine Minute.

So machen Sie den Check:

1. Oberhalb der Versionsverwaltung finden Sie unter **DATEI → OPTIONEN → INFORMATIONEN** die Schaltfläche **AUF PROBLEME ÜBERPRÜFEN**. Klicken Sie darauf und anschließend auf **DOKUMENT ÜBERPRÜFEN**. Es öffnet sich ein Dialog.
2. Überprüfen Sie alle dort aufgeführten oder auch nur einige Elemente. Die angebotenen Kontrollkästchen wählen Sie nach Wunsch aus.
3. Der jetzt startende Dialoginspektor findet allerlei Dinge in der Datei, von Kommentaren über persönliche Informationen wie Autorennamen, Makros, reduzierte Überschriften, unsichtbare Objekte bis hin zu ausgeblendeten Textpassagen.
4. Im nächsten Schritt werden Ihnen die entsprechenden Funde angezeigt. Sie entscheiden, welche davon aus dem Dokument entfernt werden.

Achtung: Der Vorgang kann meist nicht mehr rückgängig gemacht werden! Arbeiten Sie daher am besten mit einer Kopie des Dokuments. Diese geben Sie weiter – und die Originaldatei mit allen Informationen bleibt bei Ihnen.