

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Meine Chefin diktiert mir die einfachsten Texte. Wie mache ich ihr klar, dass ich sie gut allein formulieren kann?“

Ich habe eine Chefin, die noch viel und gern diktiert. Sie steht kurz vor dem Ruhestand und ist im Tippen sehr langsam, deshalb spricht sie lieber in ihr Diktiergerät. Grundsätzlich habe ich nichts dagegen, auch wenn ich kaum noch Vorgesetzte kenne, die das machen. Mein Problem ist, dass sie mir alles Wort für Wort diktiert. Bei den einfachsten E-Mails, in denen ich lediglich dem Empfänger mitteilen soll, dass er „anbei eine Unterlage erhält“, spricht sie von der Anrede über die Kommata bis zur Grußformel wirklich alles aufs Band. Ich komme mir dabei jedes Mal ziemlich blöd vor. Schließlich weiß ich selbst genau, wie man E-Mails formuliert. Wie mache ich meiner Chefin klar, dass ich auch eigenständig sehr gut arbeiten kann?

Kerstin K. aus München



Meine Empfehlung: Zeigen Sie Ihrer Chefin, was Sie können!

von Dunja Schenk

Da Ihre Chefin kurz vor dem Ruhestand steht, ist sie es offensichtlich schon viele Jahre gewohnt, mit dem Diktiergerät zu arbeiten. Noch vor 20 Jahren war das Berufsbild einer Assistentin ein anderes: Das eigenständige Arbeiten stand noch nicht so sehr im Vordergrund wie heute.

Der Assistenzberuf hat sich inzwischen gewandelt, die Assistentin ist in vielen Büros heute die „rechte Hand“ ihrer Führungskraft. Die Gewohnheit Ihrer Chefin stammt jedoch noch aus der damaligen Zeit.

Handeln Sie proaktiv und formulieren Sie Antwort-E-Mails, noch bevor Ihre Chefin sie diktiert. Speichern Sie den Entwurf im E-Mail-Postfach Ihrer Vorgesetzten, oder legen Sie ihn in ihre Postmappe mit der Frage „Antwort so okay?“. Alternativ fragen Sie sie direkt, ob Sie bestimmte E-Mails selbstständig verfassen dürfen. Wichtig ist dabei, dass Sie – wenigstens für den Übergang – die Schreiben ganz im Sinne und im Stil Ihrer Vorgesetzten formulieren. Dann wird Sie Ihre Mithilfe sicher gerne berücksichtigen.

Falls Ihre Chefin die Briefe und E-Mails diktiert, wenn Sie nicht im Büro sind, sagen Sie ihr, dass Ihnen für die „einfachen“ E-Mails Stichworte genügen. Bitten Sie sie, lediglich die Arbeitsanweisung auf Band zu sprechen, wie zum Beispiel: *„Bitte Herrn Müller antworten, dass ich zur Besprechung komme – und schicken Sie ihm die Präsentation der letzten Vorstandssitzung.“* Mit dieser Information hat Ihre Chefin ein To-do aus dem Kopf, und Sie können die E-Mail selbst formulieren und versenden.

Tipp: Wenn Ihre Chefin dennoch weiter alles diktiert, sehen Sie es nicht als Kritik an Ihrer Arbeit. Es ist einfach ihre Gewohnheit.



„Ist es korrekt, wenn ich PKW's schreibe?“

Ich bin mir bei der Schreibweise im folgenden Satz nicht sicher, ob „PKW's“ richtig geschrieben und das Komma vor „bzw.“ korrekt ist:

„Für den Einsatz der dienstlich mitbenutzten Privat-PKW's gelten die Regelungen der jeweils gültigen V-Anweisung, derzeit V-Anweisung Nr. 4/2002, ‚Benutzung von privateigenen Kraftfahrzeugen für dienstliche Zwecke‘, bzw. einer entsprechenden Nachfolgeregelung.“

Christiane H., Köln



Meine Antwort: PKWs ist ein Plural

von Claudia Marbach

Das S mit Apostroph kommt aus dem Englischen, es handelt sich um das besitzanzeigende Genitiv-S. Im Deutschen werden sowohl das Genitiv-S als auch der Plural ohne Apostroph geschrieben: deshalb PKWs.

Sie können auch PKW schreiben, da der Genus von PKW männlich ist (der Personenkraftwagen) und der Plural (die Personenkraftwagen) deshalb nicht mit der Einzahl verwechselt werden kann.

Das Komma vor ‚bzw.‘ ist erforderlich, da es den Einschub schließt. Das Wort „beziehungsweise“ würde ich ausschreiben.

Die anderen Wörter im Text schreiben Sie ja auch aus – bis auf „V-Anweisung“. Da weiß ich nicht, was das bedeutet.

Sind Sie sicher, dass alle im Unternehmen wissen, was eine V-Anweisung ist? Falls nicht, würde ich auch dieses Wort ausschreiben.



„Was sage ich am besten, wenn ich im Vorstellungsgespräch nach meinem ‚größten Erfolg‘ gefragt werde?“

Ich habe bald ein Vorstellungsgespräch und möchte mich darauf gründlich vorbereiten. Soweit ich weiß, lautet eine der typischen Fragen, die den Kandidaten gestellt werden: „Was war Ihr größter Erfolg?“

Können Sie mir einen Tipp geben, was ich am besten darauf antworte, um einen möglichst guten Eindruck zu hinterlassen?

Anonym



Meine Empfehlung: Zeigen Sie, dass Sie Ihre eigenen Leistungen realistisch einschätzen können

von Alexandra Sievers

Mit der häufig gestellten Frage nach dem „größten Erfolg“ will Ihre Gesprächspartnerin beziehungsweise Ihr Gesprächspartner herausfinden, ob Sie sich und Ihre Leistungen richtig einschätzen können.

Was Sie keinesfalls antworten sollten, ist etwas wie „Da fällt mir im Moment nichts Besonderes ein“ oder „So lange bin ich noch nicht berufstätig“. Solche Antworten deuten darauf hin, dass Sie sich entweder noch nie Gedanken über Ihre Qualitäten gemacht oder bisher tatsächlich noch nichts Besonderes geleistet haben. Im besten Fall hält Ihr Gegenüber Sie für zu selbstkritisch oder zu unsicher, um zu Ihren Stärken zu stehen.

Eine Antwort wie „Da ist die Auswahl groß, haben Sie so viel Zeit?“ kommt dagegen zu überheblich rüber.

Das klingt überzeugend

- *„Stolz bin ich auf die Präsentation, die ich für die Vorstandssitzung im vergangenen Sommer erstellt habe. Mein Chef hat mir ausdrücklich dafür gedankt, weil sie so gut angekommen ist.“* (Damit zeigen Sie, dass Sie Ihre Leistungen richtig einschätzen beziehungsweise sich gut „verkaufen“ können und welchen Benefit der Vorgesetzte/das Unternehmen von Ihrer Leistung hat.)
- *„Mein privater Erfolg: Mein Sieg bei einem Triathlon letztes Jahr.“* (Das heißt auch: Sie sind ein Wettkampftyp – sportlich und ehrgeizig.) *„Und mein beruflicher Erfolg war die Organisation einer Veranstaltung mit 1.000 Teilnehmenden für ...“*
- *„Die Einführung der neuen Reisekosten-Software inklusive Schulung der Kolleginnen und Kollegen.“* (Das heißt auch: Sie nehmen Herausforderungen an, arbeiten sich schnell ein und verstehen es, Wissen anschaulich zu vermitteln.)

Und Ihr größter Misserfolg?

Auch danach fragen Personalverantwortliche im Vorstellungsgespräch gerne, um herauszufinden, wie Sie mit Misserfolgen – die es immer wieder mal gibt – umgehen: ob Sie lieber Schuldige als Lösungen suchen und was Sie als besonders misslungen ansehen.

Tabu sind Antworten wie „Oje, da gab es eine ganze Menge.“ Diese Aussage lässt stark an Ihren Fähigkeiten zweifeln. „Da fällt mir spontan nichts ein“ ist ebenfalls nicht empfehlenswert. Damit zeigen Sie, dass Sie unvorbereitet in das Gespräch gegangen sind, denn Sie wirken unreflektiert oder sogar überheblich. Und „Da möchte ich lieber nicht drüber sprechen“ lässt vermuten, dass Sie etwas zu verbergen haben.

So antworten Sie professionell

- *„Als ich eine wichtige Nachricht versehentlich falsch weitergeleitet habe. Seitdem kontrolliere ich solche E-Mails doppelt und dreifach, bevor ich sie abschicke.“* (Das heißt auch: Sie akzeptieren Fehler als Teil der Lernkurve und können die richtigen Schlüsse daraus ziehen.)
- *„Nur wer nichts macht, macht auch keine Fehler. Doch etwas Gravierendes ist mir zum Glück noch nicht passiert.“* (Das heißt auch: Sie sind selbstbewusst und haben offensichtlich Humor.)
- *„Als ich bei einem Projekt so perfektionistisch war, dass ich vor lauter Kontrollieren und Nachbessern den Abgabetermin nicht einhalten konnte. Heute weiß ich, dass man rechtzeitig einen Schlusstrich ziehen können muss.“* (Das heißt auch: Sie arbeiten sorgfältig, haben jedoch gelernt, dass übertriebener Perfektionismus unnötig Zeit kostet.)

2 Faustregeln beim Erwähnen von Misserfolgen

- Gehen Sie selbstbewusst und offen sowohl mit Ihren Fehlern als auch mit den Rückschlüssen daraus um – aber streuen Sie nicht unnötig Asche auf Ihr Haupt!
- Sprechen Sie nur von beruflichen Misserfolgen, Privates gehört nicht in ein Vorstellungsgespräch.



Zeit- und Selbstmanagement

Sind Sie zu perfektionistisch?

von *Claudia Marbach*

Sie sind eine Perfektionistin und leiden darunter? Dann ist es höchste Zeit, diese Eigenschaft abzulegen. Mit diesem Test finden Sie heraus, ob Sie betroffen sind. Schätzen Sie sich selbst ein, indem Sie die folgenden Fragen beantworten.

Schnell-Test: Bin ich eine Perfektionistin?

	Ja	Nein
Fällt es Ihnen schwer, wichtige Aufgaben anderen zu übertragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erledigen Sie solche Aufgaben lieber selbst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gelingt es Ihnen fast immer, für alle Eventualitäten vorzusorgen? Beispiel: Für den Fall eines WLAN-Ausfalls während eines Meetings halten Sie stets einen Ausdruck der Präsentation für alle Anwesenden bereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leiden Sie unter Existenzängsten? Angst, Ihre Stelle zu verlieren? Angst, beruflich falsch eingeschätzt zu werden? Angst, schlechter als andere zu sein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stellen Sie in puncto Leistung eher hohe Ansprüche an sich selbst? Stimmen Sie folgender Aussage zu: „Der zweite Platz ist der erste Platz der Verliererinnen und Verlierer“?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erstaunen Sie Ihre Führungskraft oft, weil Sie mehr leisten, als von Ihnen verlangt wird?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fällt es Ihnen schwer, sich auf andere zu verlassen? Arbeiten Sie nach dem Motto „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist es Ihnen sehr wichtig, was andere von Ihnen denken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist es Ihnen extrem unangenehm, wenn andere Sie bei einem Fehler „ertappen“?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie oft das Gefühl, etwas besser zu wissen als andere? Arbeiten Sie lieber allein als im Team?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trifft folgende Aussage auf Sie zu: „Wenn mir mal ein Fehler unterläuft, gehe ich hart mit mir ins Gericht. Ein einmal gemachter Fehler passiert mir garantiert kein zweites Mal.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trifft es Ihrer Meinung nach zu, dass jemand, der nach dem Motto verfährt „Fehler sind dazu da, gemacht zu werden“, nur mittelmäßige oder schlechte Arbeitsergebnisse erzielt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auswertung des Schnell-Tests: Je häufiger Sie mit Ja geantwortet haben, umso mehr tendieren Sie zum Perfektionismus.

Das unterscheidet Professionalität von Perfektionismus

Als professionelle Assistentin verfügen Sie nicht nur über Fach- und Hintergrundwissen, Sie sind auch Expertin Ihres Aufgabenbereichs. Sie beherrschen die Kunst, die richtigen Mittel oder Methoden zur richtigen Zeit anzuwenden. Perfektionismus dagegen ist das übersteigerte Streben nach Vollkommenheit und setzt nicht unbedingt Know-how oder Kompetenz voraus.

Beispiel: 110 Prozent sind nicht automatisch professionell

Lea versorgt den Webmaster ihrer Firma sporadisch mit neuen Texten für die Homepage des Unternehmens. Sie erledigt diese Aufgabe 110-prozentig, obwohl sie nicht sehr vertraut mit dem Thema ist. Trotz mehrerer Versuche gibt sie nicht auf und formatiert den sorgfältig ausgearbeiteten Text so lange nach den Vorgaben des Webmasters, bis dieser zufrieden ist. Professioneller wäre es, sich zunächst das nötige Fachwissen anzueignen, um die Aufgabe möglichst fehlerfrei erledigen zu können.

Präsentismus: Auch im Homeoffice keine gute Idee

von Susanne Roth

Husten, Fieber, Heiserkeit – für viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ist das kein Grund, zu Hause zu bleiben und sich auszukurieren. Laut der aktuellen TK-Studie „Präsentismus in einer zunehmend mobilen Arbeitswelt“ geht mehr als ein Viertel der Beschäftigten häufig oder sehr häufig krank zur Arbeit. Und das Homeoffice verstärkt diesen Trend. 46 Prozent der Studienteilnehmenden geben an, im Homeoffice häufiger zu arbeiten, obwohl sie sich krank fühlen. 12 Prozent arbeiten dort häufig oder sehr häufig, obwohl sie krankgeschrieben sind. 30 Prozent greifen im Homeoffice sogar häufig oder sehr häufig zu Medikamenten, um arbeiten zu können.

Warum es so wichtig ist, dass Sie sich auskurieren

Auch wenn Sie im Homeoffice arbeiten und die Ansteckungsgefahr kein Thema ist, sollten Sie sich im Krankheitsfall eine „Auszeit“ nehmen, denn:

- Sie beschleunigen die Genesung und sind schneller wieder voll einsatzfähig.
- Sie verhindern, dass die Krankheit einen chronischen Verlauf nimmt, und reduzieren Ihre Anfälligkeit für weitere Erkrankungen.
- Sie vermeiden Fehler und falsche Entscheidungen, die Ihre Leistungsbilanz beeinträchtigen.
- Und nicht zuletzt schonen Sie die Nerven Ihres Umfeldes. Denn wer sich unwohl fühlt oder krank ist, verfügt in der Regel über eine geringere Stresstoleranz, fühlt sich Aufgaben oder Situationen nicht gewachsen und reagiert ungeduldig sowie schlecht gelaunt. Auch wenn Sie im Homeoffice „weiter weg“ sind von Ihren Kolleginnen und Kollegen: In Telefonaten und Video-Calls können Sie dennoch negative Stimmung verbreiten.

Bereiten Sie sich auf den Krankheitsfall vor

Je besser der Betrieb ohne Sie weiterläuft, desto leichter wird es Ihnen fallen, sich im Krankheitsfall auf Ihr Gesundwerden zu konzentrieren. Das Motto lautet also: Sorgen Sie vor! Überlegen Sie, welche organisatorischen Maßnahmen Sie treffen können, um Ihren Kolleginnen und Kollegen die Stellvertretung zu erleichtern:

- Sind Ihre Termine und Deadlines schriftlich dokumentiert?
- Ist Ihre Planung so transparent, dass eine andere Person damit zurechtkommt?
- Ist es für eine Stellvertretung einfach, benötigte Dateien zu finden? Ist die Benennung der Dateien selbsterklärend?
- Sind Zugriffsberechtigungen bekannt beziehungsweise für den Notfall hinterlegt?
- Ist das Sekretariatshandbuch stets aktuell?

3 goldene Regeln für Ihre Freundschaften

von Ruth Drost-Hüttl

Der amerikanische Philosoph und Schriftsteller Ralph Waldo Emerson (1803 bis 1882) schrieb einst: „*Der beste Weg, einen Freund zu haben, ist der, selbst einer zu sein.*“ Daran hat sich bis heute nichts geändert.

Hier sind drei wichtige Regeln:

1. Wählen Sie Ihre Freundinnen und Freunde bewusst aus

Auch wenn die besten Freundschaften oft zufällig entstehen, lassen Sie jedoch nicht den Zufall über das Bestehen beziehungsweise die Intensität Ihrer Freundschaften entscheiden. Überlegen Sie bewusst: Wen möchten Sie häufiger treffen? Wen möchten Sie „solo“ sehen, mit wem eine Paar- oder Familienfreundschaft pflegen? Welche Ihrer Freundinnen und Freunde möchten Sie miteinander bekannt machen?

2. Verändern Sie sich selbst

Helfen Sie Ihren Freundinnen und Freunden dabei, sich positiv zu entwickeln, indem Sie sich selbst weiterentwickeln. Mit Ihrer Lebenseinstellung können Sie oft größeren Einfluss auf die Gesundheit, die Gewohnheiten sowie auf die Ziele Ihrer Freundinnen und Freunde ausüben als deren Partnerinnen und Partner. Vorausgesetzt, Sie predigen nicht, sondern strahlen einfach aus, dass es Ihnen gutgeht.

3. Sagen Sie: „Weißt du noch ...?“

Schauen Sie zurück auf die gemeinsam verbrachten Zeiten. Denn: Langjährige Freundschaften werden nicht nur durch neue Erlebnisse gespeist, sondern auch durch Erinnerungen an Erlebtes. Feiern Sie das! Erstellen Sie beispielsweise für Ihre Freundinnen und Freunde ein Fotobuch mit Erinnerungsbildern. Laden Sie die befreundete Kollegin zum Jahrestag ihres Firmeneintritts zum Pizzaessen ein. Rufen Sie den Freund, dessen Trauzeugin Sie waren, an dessen Hochzeitstag an.



Zusammenarbeit mit der Führungskraft

Warum Sie verbale Attacken Ihrer Führungskraft nicht persönlich nehmen sollten

von Katja Kerschgens

Was auch immer bei Ihrer Führungskraft schief läuft: Sie als Assistentin werden damit zuerst konfrontiert. Ungefiltert kommen Wutanfälle und Ungerechtigkeiten bei Ihnen an.

Aber Sie müssen nicht der Fußabtreter für Vorgesetzte sein! Lesen Sie, welche Ursachen das Verhalten haben kann.

Lernen Sie Ihre Führungskraft kennen – lernen Sie, mit ihr umzugehen

Beispiel: „Der kommt gleich wieder runter ...“

Bettinas Chef kommt von einer Sitzung zurück. „Habe ich Ihnen nicht gesagt, dass hier keine Kaffeeklatsch-Zone ist?“, mault er Bettina an und verschwindet Türen knallend in seinem Büro.

Bettinas Kollegin Petra, die gerade ebenfalls in Bettinas Sekretariat steht, um mit ihr über einige betriebliche Vorgänge zu sprechen, ist erbost: „Was erlaubt der sich denn? Das ist doch die Höhe, da musst du aber mal ...“ Doch Bettina winkt ab: „Der kommt gleich wieder runter – und dann kann er sich nicht einmal mehr an die Szene erinnern. Das ist immer so, wenn er vom obersten Chef zurückkommt ...“

Bettina kennt ihren Chef offenbar schon in- und auswendig. Alle seine Launen, seine speziellen Eigenschaften und Verhaltensweisen sind ihr wohlvertraut. In den Jahren der Zusammenarbeit hat sie gelernt, mit den „Ticks“ ihres Chefs locker und entspannt umzugehen sowie sich nur dann zu wehren, wenn es wirklich persönlich wird.

Jedes Verhalten Ihrer Führungskraft hat einen Grund

Auch für Sie gilt: Je genauer Sie Ihre Chefin beziehungsweise Ihren Chef kennen, umso besser können Sie mit ihr/ihm umgehen, umso mehr gemeinsame Situationen haben Sie schon erlebt, die Sie inzwischen richtig einschätzen können. Das ist ein großer Vorteil für Sie! Ganz gleich ob Ihre Führungskraft sich Ihnen gegenüber nervös, herrisch und bestimmend, gestresst oder kontrollierend präsentiert: Dahinter verbergen sich oft versteckte Botschaften an Sie und den Rest der Arbeitswelt. Jede Aggression hat einen Grund. Wenn Sie diesen Grund kennen, können Sie auch besser mit den Marotten Ihrer Führungskraft umgehen.

Um zu erkennen, was hinter dem Verhalten Ihrer Führungskraft steckt, beobachten Sie deren Verhalten:

- Gibt es bestimmte Verhaltensmuster, an denen Sie sich orientieren können, die Sie wiedererkennen?
- In, nach oder vor welchen Situationen ist das Verhalten Ihnen gegenüber unangemessen oder missverständlich? Achten Sie verstärkt darauf, was Ihre Führungskraft beschäftigt:
 - Wurden ihr Aufgaben weggenommen oder wurde ihr Entscheidungsspielraum eingeschränkt?
 - Wurden ihr neue Aufgaben übertragen?
 - Hat sie eine neue Vorgesetzte oder einen neuen Vorgesetzten bekommen?
 - Hat sie eine Kollegin oder ein Kollege „überholt“?
 - Mit wem konkurriert sie?
 - Überfordert sie ihre Arbeit?
 - Hat sie den Überblick verloren?
 - Unterfordert sie ihre Arbeit?
 - Stehen wichtige Termine an (Aufsichtsratssitzung, Revision, Buchprüfung ...)?
 - Ist ihr Projekt unter Zeitdruck geraten?

- Hat sie eine Niederlage erlitten?
- Ärgert sie sich über etwas? Wenn ja, über was?
- Ist sie in der Firma beliebt oder wird sie gemobbt?
- Gibt es Führungsprobleme?
- Kann sie ihrem Team vertrauen?
- Hat sie einen Ruf zu verlieren oder sich noch einen guten Ruf zu erarbeiten?
- Wissen Sie etwas über die private Situation, das Einfluss auf die Stimmung hat?

Alle diese Informationen helfen Ihnen, die Verhaltensweisen Ihrer Führungskraft richtig einzuordnen. Es wird dadurch leichter für Sie, Angriffe, verbale Entgleisungen oder vermeintliche Kontrollanrufe nicht persönlich zu nehmen, sondern sie als Druckausgleich zu verstehen.

Beispiel: Claudias Chefin mäkelte jetzt schon seit einer halben Stunde an einer Tabelle herum – eine Tabelle, die Claudia selbst als völlig belanglos und unwichtig einstuft. Zum dritten Mal faucht sie Claudia an: „Haben Sie das jetzt immer noch nicht verstanden?!“ Claudia schluckt ihren Ärger runter, sie möchte erst mehr über die Hintergründe wissen.

Und tatsächlich: Ein paar Tage später erfährt sie, dass die Tabelle einen Inhalt darstellt, mit dem Ihre Chefin in einer wichtigen Besprechung kläglich gescheitert war. Der Angriff ging also tatsächlich nicht gegen Claudia persönlich, denn sie war mal wieder nur der Blitzableiter.

Als Blitzableiter fungieren – ohne selbst zu leiden

Sie sind in Ihrer Funktion als Assistentin zwar häufig das „erste Opfer“, aber ob Sie sich tatsächlich als solches empfinden, entscheiden Sie selbst! Lernen Sie daher, eine Art Blitzableiter zu werden: Geben Sie Ihrer Führungskraft die Möglichkeit, Druck abzulassen, während Sie gleichzeitig „unverletzt“ aus der Situation herauskommen.

Ihre Vorgesetzte beziehungsweise Ihr Vorgesetzter hat ohnehin viel um die Ohren, einen vollen Terminkalender und eine hohe Verantwortung – und dann üben manche äußeren Umstände zusätzlichen Druck aus. Dieser Druck muss irgendwie abgebaut werden – und da kommen Sie als „Vertraute“ vielleicht gerade recht.

Der Druckausgleich erfolgt dann als echte oder vermeintliche Botschaft, die sich bemerkbar macht als

- verbale Entgleisung,
- Vorwurf beziehungsweise Zurechtweisung,
- Übertragung von zu vielen Aufgaben,
- Wutanfall oder
- Kontrollanruf.

Druck erzeugt Gegendruck

Der Druckausgleich Ihrer Führungskraft setzt wiederum Sie unter Druck. Schnell kann es Ihnen dann passieren, dass Sie das Verhalten Ihrer Chefin beziehungsweise Ihres Chefs persönlich nehmen, fehldeuten, mit spitzen Bemerkungen garnieren oder trotzig darauf reagieren.

Statt auf das Fehlverhalten selbst gestresst, genervt oder gar pampig einzugehen, sollten Sie sich besser auf die dahinterliegenden Gründe für das Verhalten Ihrer Führungskraft konzentrieren. Dann wird es Ihnen viel leichter gelingen, deeskalierend zu reagieren.

Tipp: Wenn sich das Verhalten Ihrer Führungskraft wiederholt oder wenn es häufig vorkommt, ist beispielsweise ein Mitarbeitergespräch eine gute Gelegenheit, dieses Thema sachlich/konstruktiv anzusprechen. Denn Bemerkungen wie „Haben Sie das jetzt immer noch nicht verstanden?!“ bekommen niemandem auf Dauer gut, sofern die Führungskraft sich dafür nie entschuldigt und sich in ähnlichen Situationen nicht umso wertschätzender verhält – sprich: Mit etwas zeitlichem Abstand sollten Sie wohllosiert auch schon mal Grenzen setzen.



Zeitgemäße Korrespondenz

Angebote formulieren, die Nähe zur Kundschaft signalisieren: Mit diesen Textbausteinen geht das ganz einfach

von Claudia Marbach

„Für Rückfragen stehen wir selbstverständlich jederzeit zur Verfügung“ ist der reichlich verstaubte Klassiker unter den Abschlussformulierungen von Angeboten. Damit locken Sie allerdings niemanden mehr hinter dem Ofen hervor, im Gegenteil: Sie laufen Gefahr, dass potenzielle Kundschaft das „Verstaubte“ dieses Klassikers mit Ihrem Unternehmen assoziiert.

Hier ist eine Auswahl an alternativen Formulierungen für einen zeitgemäßen Einstieg, Mittelteil und Abschluss Ihrer Angebotsschreiben:

So formulieren Sie einen freundlichen Einstieg

- *Wir freuen uns, dass Sie an unserem ... interessiert sind. Danke schön, dass Sie uns die Möglichkeit geben, Ihnen ein Angebot zu erstellen.*
- *Danke schön für Ihr Vertrauen und dass wir Ihnen ein Angebot über ... zusenden dürfen. Überzeugen Sie sich selbst, ob wir halten, was wir versprechen.*
- *Sie erhalten unser Angebot über ... Ich hoffe, ich habe alle Ihre Wünsche richtig verstanden und umgesetzt.*

Mittelteil: Kompetenz zeigen

- *Wir schicken Ihnen neben unserem detaillierten Angebot eine Referenzliste unserer Kunden mit.*
- *Zusätzlich erhalten Sie eine detaillierte Übersicht über ... und eine Referenzliste.*

- *Wir sind Spezialistinnen/Spezialisten für ...*
- *Mit der ... (Firmenname) setzen Sie auf einen Spezialbetrieb im Bereich ...*
- *Unser Traditionsunternehmen steht für Zuverlässigkeit, Vertrauen und Innovation.*
- *In der mitgeschickten PDF finden Sie alle Informationen zu unseren Konditionen und Lieferzeiten.*
- *Das Angebot berücksichtigt die Wünsche, die Sie meinem Kollegen Bernd Kleinschmidt mitgeteilt haben.*
- *Sie setzen mit der ... (Firmenname) AG auf eine leistungsstarke, zuverlässige und faire Kooperationspartnerin.*
- *Wir hoffen, dass dieses Angebot Sie rundum überzeugt, und freuen uns auf Ihren Auftrag.*

Schluss: Nähe herstellen

- *Wenn Sie Fragen haben oder Details zur Auftragsabwicklung besprechen möchten, hilft Ihnen mein Kollege Sebastian Pakleppa sehr gerne weiter. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer 06221 748-29.*
- *Bitte wenden Sie sich bei Fragen an meine Kollegin Frau Sabine Müller. Ihre Telefonnummer lautet 06221 748-29. Oder Sie schicken ihr eine E-Mail an s.mueller@firmenname.net. (**Tipps:** Setzen Sie die erwähnte Kollegin in Cc. – dann ist sie über alles, was Sie der angeschriebenen Person mitgeteilt haben, informiert.)*
- *Seien Sie versichert, dass wir alles daran setzen, das zuverlässige Kooperationsunternehmen zu sein, das Sie sich schon immer gewünscht haben.*



Digitaler Tipp

Notizen in Windows: So praktisch sind „Sticky Notes“ für das schnelle Festhalten von Informationen

von Redaktion working@office

Zettel-Chaos auf dem Schreibtisch? Die digitalen Kurznotizen in Windows 10 und 11 sorgen für Ordnung im Büro. Erfahren Sie hier, was mit den praktischen Sticky Notes möglich ist.

Digitale Haftnotizen haben viele Vorteile

Ob zum Notieren einer Telefonnummer oder zum schnellen Festhalten wichtiger Aufgaben: Haftnotizen sind im Arbeitsalltag allgegenwärtig. Doch die praktischen bunten Klebezettel haben auch Nachteile – denn sie sorgen oft nicht nur optisch für Chaos auf dem Schreibtisch, sondern können auch leicht verloren gehen.

Zum Glück gibt es heute zahlreiche digitale Lösungen, die das Prinzip der Haftnotizen einfach auf den Desktop übertragen. Eines der beliebtesten Programme für Notizen in Windows 10 und 11 ist die App „Kurznotizen“.

Das Programm, das auch unter dem englischen Namen „Sticky Notes“ (Klebezettel) bekannt ist, erweitert den klassischen Notizzettel aus Papier um zahlreiche Vorteile:

- Sie können Ihre Notizen für alle leserlich tippen und mit Bildern ergänzen.
- Dank der automatischen Speicherfunktion lassen sich versehentlich gelöschte Kurznotizen ganz einfach wiederherstellen.
- Auch ältere Kurznotizen gehen nicht verloren, sodass Sie ein chronologisches Informationsarchiv haben.

- Besonders praktisch: Über Ihr Microsoft-Konto verknüpfen Sie die Kurznotizen-App mit OneNote oder ähnlichen Programmen auf verschiedenen Geräten und haben Ihre Notizen immer dabei.

Hier finden Sie die Kurznotizen-App in Windows 10 und 11

Um in Windows Kurznotizen zu erstellen, öffnen Sie zunächst die gleichnamige App. Da diese in den meisten Versionen von Windows 10 und 11 bereits vorinstalliert ist, finden Sie das Programm über die Suchfunktion in der Taskleiste – oder in der Programmliste des Windows-Start-Menüs unter dem Buchstaben „K“.

Sollte die App auf diesem Weg nicht auffindbar sein, gibt es die Anwendung auch kostenlos im Microsoft Store.

Tipp: Holen Sie sich die App in den direkten Zugriff

Sie benutzen die Kurznotizen-App häufig und möchten sich das mühsame Navigieren ersparen? Mit einem Klick auf die rechte Maustaste können Sie die App einfach an das Windows-Startmenü oder an die Taskleiste anheften.

Der Vorteil: Sie haben Ihre digitalen Sticky Notes im direkten Zugriff.

Kurznotizen erstellen und formatieren: So funktioniert's

Beim Erstellen einer neuen Notiz gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie die Kurznotizen-App mit einem Doppelklick auf das gelbe STICKY-NOTE-SYMBOL.
2. Haben Sie bisher noch keine Sticky Notes erstellt, erscheint ein weißes Fenster mit dem Titel „Kurznotizen“.
3. Klicken Sie auf das PLUS-Zeichen in der oberen linken Ecke, um eine neue Notiz zu öffnen.

4. Das nun eingeblendete farbige Fenster ist Ihre neue Kurznotiz – hier tippen Sie alle gewünschten Informationen ein.
5. Genau wie die übrigen Fenster in Microsoft Windows können Sie auch die Notiz mit gedrückter linker Maustaste auf Ihrem Desktop verschieben sowie größer und kleiner ziehen.
6. Am unteren Rand des Notiz-Fensters finden Sie außerdem verschiedene Symbole, um Ihren Text ähnlich wie in Microsoft Word zu formatieren oder mit Bild-Dateien zu ergänzen. Auch die Tastenkombinationen wie `STRG + C` zum Kopieren oder `STRG + V` zum Einfügen können Sie wie gewohnt benutzen.
7. Um die Farbe der Kurznotiz zu ändern, klicken Sie einfach auf die drei Punkte am oberen Rand und setzen das Häkchen in dem gewünschten Farbfeld. Hier können Sie Ihre Notiz auch löschen oder mit einem Klick auf die „Notizenliste“ wieder zur übergeordneten Ansicht zurückkehren.

Kurznotizen sichern und wiederherstellen dank der automatischen Sicherungsfunktion von Microsoft

Sticky Notes müssen Sie nicht extra speichern. Solange Sie Ihre Notiz nicht ausdrücklich löschen, befindet sie sich jederzeit in der übergeordneten Notizenliste. Sollten Sie also einmal versehentlich eine Kurznotiz schließen, lässt sie sich problemlos wiederherstellen.

Tipp: Sie haben versehentlich den Text einer Sticky Note gelöscht oder überschrieben?

Mit der Tastenkombination `STRG + Z` können Sie Ihre letzte Aktion wieder rückgängig machen.

Dieser Befehl lässt sich sogar mehrmals wiederholen – und kann kleine digitale Versehen auch in anderen Microsoft-Programmen schnell und einfach ungeschehen machen.