

## Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



### Spendenanfrage: „Muss ich eine Absage schicken?“

*Unser Unternehmen erreichen vor allem in der Zeit vor Ostern wieder viele Spendenanfragen. Nun hat mir die Vertreterin unseres Kreisverbandes des Kinderschutzbundes eine Anfrage geschickt. Wir kennen uns von verschiedenen Veranstaltungen, auf denen wir uns begegnet und miteinander ins Gespräch gekommen sind. Ihre Spendenanfrage hat sie an mich als Geschäftsführerin unseres Unternehmens persönlich gerichtet. Da wir bereits einige andere soziale Projekte finanziell unterstützen, kommt für uns keine weitere Spende mehr in Betracht. Nun meine Frage: Kann ich die Anfrage einfach übergeben, oder sollte ich eine Absage schicken?*

*Franka B., Regensburg*



### Meine Empfehlung: In manchen Fällen ist eine Absage angebracht

*von Alexandra Sievers*

Normalerweise müssen Sie Spendenanfragen nicht beantworten. Schließlich ist es Ihre Sache beziehungsweise die Ihres Unternehmens, ob und für welche Zwecke Geld gespendet wird oder nicht.

Es gibt aber Fälle, bei denen es auch um die Kontaktpflege geht, zum Beispiel wenn es – wie in der von Ihnen geschilderten Situation – um persönliche Spendenanfragen örtlicher Vereine und Hilfsorganisationen geht. Vermeiden Sie, dass der Eindruck entsteht, Sie seien „geizig“ oder desinteressiert, indem Sie eine freundliche Absage mitsamt Erklärung schicken.

Eine glaubhafte Begründung ist zum Beispiel, dass das Spendenbudget Ihres Unternehmens bereits erschöpft ist oder dass Sie andere Organisationen (regelmäßig) unterstützen und deshalb auf Spenden an weitere Empfängerinnen beziehungsweise Empfänger verzichten müssen.

Ihre Absage könnten Sie zum Beispiel so formulieren:

*Sehr geehrte Frau Meier,*

*Kindern in Not zu helfen, ist eine gute Sache! Gerne hätte ich daher Ihr Projekt unterstützt, doch leider ist unser Spendenetat bereits voll ausgeschöpft. In unserer Nachbarschaft entsteht ein Alten- und Pflegeheim, dem wir unsere Unterstützung bereits zugesagt haben. Außerdem spenden wir an den örtlichen xy-Verein.*

*Dem Kinderschutzbund sowie seinen vielen Helferinnen und Helfern wünsche ich alles Gute. Ich hoffe sehr, dass Ihre Bitte um weitere Spendengelder schon bald von Erfolg gekrönt sein wird.*

*Mit besten Grüßen*

*Unterschrift*



### Smalltalk am Telefon: „Worauf sollte ich achten?“

*Es heißt immer wieder, dass im Geschäftsleben der Smalltalk am Telefon genauso wichtig ist wie bei einer persönlichen Begegnung. Haben Sie einen Tipp für mich, wie ich dabei am besten vorgehe und auf was ich ganz besonders achten sollte?*

*Gabriela W., Dresden*



## Meine Empfehlung: Lächeln Sie

von Alexandra Sievers

Es stimmt, auch am Telefon sollte der Smalltalk mit Personen, mit denen Sie häufiger kommunizieren beziehungsweise schon länger in einer geschäftlichen Verbindung stehen, nicht zu kurz kommen. Denn indem Sie zunächst auf der Beziehungsebene kommunizieren, sorgen Sie für eine entspannte Gesprächsatmosphäre.

**Ganz wichtig:** Lächeln Sie, um am Telefon sympathisch zu wirken, auch wenn die andere Person Sie nicht sieht: Denn Ihr Lächeln „hört“ man!

Außerdem hat der Klang Ihrer Stimme eine große Wirkung. Er sollte freundlich und natürlich sein. Auch das unterstützen Sie durch Ihr Lächeln. Achten Sie beim Telefonieren zudem auf eine gerade Sitzhaltung. Klemmen Sie sich den Hörer nicht zwischen die Wange und die Schulter. Sie hören sich sonst genauso verkrampt an, wie es Ihrer Haltung entspricht.

### Signalisieren Sie Interesse

Beginnen Sie das Telefonat mit netten Einstiegssätzen. Fragen Sie zum Beispiel, wie es Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner geht oder – wenn Sie häufiger Kontakt haben – wie sie oder er das Wochenende beziehungsweise den Urlaub verbracht hat, etwa so: *„Guten Morgen, Frau Müller, wie geht es Ihnen?“* – *„Guten Tag, Herr Meier, ich hoffe, Sie haben ein angenehmes Wochenende verbracht.“* – *„Frau Schulze, schön, Sie zu hören! Wie war Ihr Urlaub?“*

Machen Sie danach eine kurze Pause und geben Sie der anderen Person etwas Zeit, auf Ihre Frage zu antworten!

### Beim Namen nennen

Sympathie und Aufmerksamkeit gewinnen Sie außerdem dadurch, dass Sie die Person am anderen Ende der Leitung nicht nur zu Beginn des Telefonats,

sondern auch zwischendurch immer wieder mal (nicht übertrieben oft!) mit ihrem Namen ansprechen. Denn Menschen hören kaum etwas so gerne wie ihren eigenen Namen. Zudem fühlt sich Ihr Gegenüber, wenn es persönlich angesprochen wird, ernstgenommen und wertgeschätzt. Deshalb sollten Sie auch daran denken, beim Abschiedsgruß noch einmal ihren beziehungsweise seinen Namen zu nennen und sich für das Gespräch zu bedanken: *„Auf Wiederhören, Herr Schmitz! Und danke für das Gespräch.“ – „Auf Wiederhören, Frau Müller. Danke für Ihren Anruf. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.“*



## DIN 5008

### Der Aufbau des Infoblocks nach der DIN 5008

*von Claudia Marbach und Uwe Freund*

Der Informationsblock beginnt in Höhe der ersten Zeile des Anschriftfeldes 125 Millimeter vom linken Blattrand entfernt. Die DIN 5008 gibt eine Reihenfolge vor, in der die verschiedenen Informationen aufgeführt werden sollen.

### Beispiel: Infoblock nach DIN 5008

Ihr Zeichen: Ihre Nachricht: Unser Zeichen: Unsere Nachricht: • Name: Telefon: Fax: E-Mail: Datum: •
--

Anstelle des Leitworts „Name“ können Sie auch die Formulierung „Ihre Ansprechperson“ oder „Abteilung“ verwenden.

Grundsätzlich können Leitwörter in die Vorlage aufgenommen, weggelassen oder verändert werden. Auf diese Weise ist es möglich, zusätzliche Informationen wie Ihre Mobilfunknummer, eine Vorgangsnummer oder ähnliche vorgangsspezifische Informationen hinzuzufügen. Die Leitwörter sollten durch Leerzeilen gruppiert werden.

Es ist nicht erforderlich, alle Angaben zu machen. Wenn Sie Zeilen weglassen, rutschen die nachfolgenden jeweils eine Zeile höher. Die Reihenfolge (siehe Beispiel auf Seite 4) sollten Sie jedoch beibehalten, da sie sinnvoll erscheint.



## Selbstmarketing

### Mit diesen 4 Ideen wird Ihre Visitenkarte einzigartig

*von Susanne Roth*

#### **Die Karte personalisieren – vor den Augen Ihres Gegenübers**

Sie kennen die Situation, wenn Sie jemanden bei einem Branchentreffen oder während eines Seminars kennenlernen und dann nach einem netten Gespräch Visitenkarten austauschen: Die Karten sind schnell überreicht, schnell eingesteckt – und schnell vergessen.

Wenn Sie das bei Ihrer eigenen Visitenkarte verhindern wollen, gibt es einen einfachen Trick: Personalisieren Sie die Karte, indem Sie etwas auf die Rückseite schreiben oder zeichnen, und zwar vor den Augen Ihres Gegenübers. Die Wirkung ist erstaunlich: In nur zehn Sekunden verwandeln Sie so ein Stück Karton in eine persönliche Botschaft! Hier sind vier Ideen, die sich ganz einfach umsetzen lassen:

### 1. Einen Tipp oder eine Information auf der Rückseite notieren

Worüber haben Sie gesprochen? Haben Sie beispielsweise während eines Seminars von einem Buch erzählt, das Sie begeistert? Dann notieren Sie den Autor und den Buchtitel auf der Rückseite Ihrer Visitenkarte: *„Ich schreibe es hier gleich für Sie auf, dann können Sie sich das ja mal anschauen.“*

### 2. Bilder sind sympathisch: Zeichnen Sie etwas!

Bilder haben immer eine direkte und sympathische Wirkung: Setzen Sie eine einfache kleine Strichzeichnung unter Ihre Adresse (und wenn es nur ein Smiley ist) – fertig ist die personalisierte Karte.

### 3. Download vereinfachen

Vielleicht haben Sie im Gespräch eine Checkliste, ein E-Book oder einen Beitrag erwähnt, der auf Ihrer Website als kostenfreies Informationsmaterial zu finden ist? Dann notieren Sie Informationen zu dem Download auf der Visitenkarte, beispielsweise *„petra.hauser.de – Downloads – Checklisten“*.

### 4. Einen Gutschein schenken

Sie haben ein Geschäft, ein Restaurant oder Sie vertreiben ein geeignetes Produkt? Dann machen Sie Folgendes:

- Nehmen Sie Ihre Visitenkarte, drehen Sie sie um, und schreiben Sie groß *„Gutschein“* darauf.
- Darunter kommen der Zweck, der Name Ihres Gegenübers (*„für Herrn Lutz Beckmann“*), das Datum und Ihre Unterschrift.

Selbst wenn die Wahrscheinlichkeit hoch ist, dass die andere Person den Gutschein nie einlösen wird – hier zählt allein schon die Geste!

**Wichtig:** Informieren Sie in jedem Fall die Stellen, an denen der Gutschein eingelöst werden kann, über dieses Vorgehen.



## Zeit- und Selbstmanagement

### Churchill-Prinzip: Lassen Sie sich nicht in Ihren Zeitplan „grätschen“

von Susanne Roth

Sie haben Ihre Aufgaben und Ihre Zeit bestens geplant – und dann das: Ein betriebsinterner „Notfall“ wirft alles über den Haufen und man bittet Sie um Ihren Einsatz. Natürlich lassen Sie alles stehen und liegen, denn Sie helfen spontan immer gern aus, wenn jemand nach Unterstützung ruft ...

#### Erst einmal analysieren, worum es geht

Besser wäre es, die Situation erst einmal nüchtern zu betrachten und zu hinterfragen, ehe Sie leichtfertig Ihren Zeitplan über den Haufen werfen:

- Wie viel „Not“ und Dringlichkeit sind da wirklich entstanden?
- Ist Ihr sofortiges Eingreifen tatsächlich unumgänglich – oder ist das vielleicht nur die „bequemste“ Lösung für andere?
- Können andere, die direkter betroffen sind als Sie, das nicht auch allein schaffen?

#### Das Churchill-Prinzip: Zum eigenständigen Denken erziehen

Halten Sie es wie der britische Staatsmann Winston Churchill, der es meisterhaft verstand, seine Zeit zu verteidigen. Seine Anweisung an die Mitarbeitenden lautete: „Unterbrechen Sie meinen Mittagsschlaf ausschließlich im Fall einer Krise. Wobei ich unter Krise die bewaffnete Invasion der Britischen Inseln verstehe.“

#### So übersetzen Sie das in Ihren Arbeitsalltag

Wenn eine Kollegin oder ein Kollege mit einem Problem auf Sie zukommt: Fragen Sie immer als Erstes nach, wie sie oder er denn selbst das Ganze angehen würde und was die Person bisher bereits unternommen hat, um das Problem zu lösen. Damit stellen Sie sicher, dass Sie sich nicht unnötig in fremdproduzierte Hektik hineinziehen lassen.



## Zusammenarbeit mit der Führungskraft

### Ihre Führungskraft ist auf Geschäftsreise? Mit einem kurzen täglichen Telefonat halten Sie optimal Kontakt

von Claudia Marbach

Die meisten Vorgesetzten empfinden es als angenehm, sich auch auf Geschäftsreisen einmal am Tag mit ihrer Assistentkraft austauschen zu können. Außerdem lassen sich so Fragen beantworten, die per E-Mail nicht so einfach zu klären sind.

Mindestens ein Telefonat pro Tag ist außerdem auch aus folgenden Gründen sinnvoll:

- Es wird immer wieder Fragen zu Vorfällen geben, die sofort eine Antwort verlangen.
- Sie vergewissern sich, dass beim Ablauf der Reise alles nach Plan läuft.
- Sie bleiben im Bilde, ob wichtige Ziele der Reise erreicht werden, und können diese Information weitergeben.

**Beispiel:** Nadines Chefin ist nach Doha in Katar gereist, weil Kunden Fragen zur Wartung und Pflege einer neu gekauften Maschine haben. Zusätzlich hat Nadines Chefin den Auftrag, zum Vertriebspartner vor Ort Kontakt aufzunehmen. Dieser hat sich länger nicht mehr gemeldet.

Nadine hat jeden Tag kurz mit ihrer Chefin telefoniert. Deshalb weiß sie, dass diese sich mit dem Vertriebspartner getroffen hat.

Als Nadine vom Vorgesetzten ihrer Chefin gefragt wird, ob es etwas Neues wegen des Vertriebs auf der Arabischen Halbinsel gebe, antwortet sie ihm: „Frau Franke hat Herrn Zayid erreicht. Er war wegen einer Operation kurzfristig ausgefallen.“

**Tipps:** Falls es keine Zeitverschiebung gibt, ist der Nachmittag ein guter Zeitpunkt, um bei Ihrer Chefin beziehungsweise Ihrem Chef anzurufen. Dann berichten Sie über einen bereits nahezu beendeten Tag im Büro. Außerdem ist immer noch Zeit, dringende Arbeiten zu erledigen, die sich neu ergeben haben.

## Geschäftsreisen managen: die wichtigsten Checkpunkte für Ihr tägliches Abstimmungsgespräch

To-do:	✓
Prüfen Sie anhand des Terminkalenders oder Reiseplans, ob Ihre Führungskraft frei ist.	<input type="checkbox"/>
Beachten Sie die Zeitverschiebung.	<input type="checkbox"/>
Fragen Sie zuerst: „ <i>Kommt mein Anruf gerade ungelegen?</i> “ Falls ja, fragen Sie, wann Sie noch einmal anrufen sollen.	<input type="checkbox"/>
Notieren Sie sich alle Fragen, die Sie stellen möchten, vorab.	<input type="checkbox"/>
Halten Sie wichtige Dokumente griffbereit.	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie viel zu besprechen haben: Schicken Sie Ihrer Führungskraft vorab eine Vorgangsliste.	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie für Ihre Führungskraft ein Dokument aus der Ablage herausuchen müssen, lassen Sie sie nicht in der Leitung hängen, sondern rufen Sie zurück.	<input type="checkbox"/>
Fragen Sie sofort nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.	<input type="checkbox"/>
Bleiben Sie ruhig, auch und gerade wenn Ihre Führungskraft gestresst ist.	<input type="checkbox"/>
Was stand heute bei Ihrer Führungskraft auf der Tagesordnung? Fragen Sie nach, ob beispielsweise ein Treffen oder ein Vertragsabschluss geklappt hat.	<input type="checkbox"/>
Ihre letzte Frage ist: „ <i>Kann ich noch etwas für Sie tun?</i> “	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie nur die Mailbox erreichen, hinterlassen Sie eine Nachricht auf Band: „ <i>Guten Tag, Frau Franke, Nadine Braun hier. Steht noch etwas an? Ich bin noch bis 18 Uhr im Büro, das ist XX Uhr bei Ihnen.</i> “	<input type="checkbox"/>



## Digitaler Tipp

### **Zeitpuffer schaffen in Outlook: Diese Einstellungen brauchen Sie dafür**

*von Susanne Roth*

Die Grundeinstellungen des E-Mail-Programms von Microsoft geben für die Terminplanung standardmäßig 30-Minuten-Schritte vor. So kann es passieren, dass es regelmäßig zu einem nahtlosen Übergang von einem Meeting zum nächsten kommt. Dadurch bleibt Ihnen weder Zeit für die Vor- oder Nachbereitung Ihrer Besprechungen noch für eine kurze Pause zum Luftholen.

Die Einstellungen in den Kalenderoptionen von Outlook lassen sich jedoch leicht verändern. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie in Zukunft immer von einkalkulierten Zeitpuffern profitieren.

#### **So richten Sie Ihr Outlook entsprechend ein:**

1. Klicken Sie oben links auf **DATEI**.
2. Wählen Sie den Button **OPTIONEN** in der neuen Ansicht aus. Anschließend öffnet sich ein neues Fenster mit den Outlook-Optionen.
3. Wählen Sie mit einem Klick auf die linke Maustaste in der Liste den **KALENDER** aus.
4. Aktivieren Sie den Haken der Schaltfläche **TERMINE UND BESPRECHUNGEN FRÜH BEENDEN**. Nehmen Sie nun Ihre manuellen Einstellungen für die geplanten Zeitpuffer vor.
5. Bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Ok**.

In diesen Einstellungen können Sie auch individuell die Taktung der Zeitpuffer verändern. Dabei wird zwischen kurzen und langen Terminen unterschieden. Beispielsweise können Sie für Termine unter einer Stunde einen Puffer von fünf Minuten einplanen. Bei Meetings, die über eine Stunde in Anspruch nehmen, lassen sich auch zehn Minuten einräumen.