

assistentz/ heute

AUSGABE KW 11 | 2025

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

PowerPoint

Perfekt präsentiert:
So setzen Sie wichtige
Kennzahlen aussage-
kräftig in Szene

SEITE 4

TOP- THEMA

Bei
schwierigen
Briefen den
richtigen Ton
finden:
10 Mustertexte

SEITE 7

Erfolgsjournal

5 Minuten mit großer
Wirkung: Machen Sie
eine persönliche
Tagesbilanz

SEITE 6

4 Mustertexte

Schön persönlich:
Geburtstagsgrüße speziell
für Widder-Geborene
(21. März bis 20. April)

SEITE 11

Ziele setzen

Spannende Rückschau:
Was erfolgreiche Menschen
im nächsten Leben anders
machen würden

SEITE 12





Dunja Schenk ist Expertin für Effizienz und ehemalige Assistentin auf unterschiedlichen Führungsebenen bei der Allianz Group. Als IHK-zertifizierte Trainerin und systemischer Coach unterstützt sie heute deutschlandweit namhafte Unternehmen bei der Optimierung von Arbeitsabläufen im Büro.

„Störungen haben immer Vorrang“

Liebe Leserin, lieber Leser,

jedem kann mal ein Fehler unterlaufen – und dann?

Ganz gleich, ob Sie den Fehler selbst begangen haben oder eine andere Person: Bereinigen Sie die Angelegenheit so schnell wie möglich, damit die Abläufe wieder reibungslos vonstatten gehen beziehungsweise auf zwischenmenschlicher Ebene wieder Harmonie einkehrt. Halten Sie sich an das viel zitierte Prinzip der amerikanischen Psychologin Ruth Cohn: „Störungen haben immer Vorrang.“

Entschuldigen Sie sich, wenn Sie einen Fehler gemacht haben, und falls eine andere Person ihn verursacht hat: Weisen Sie freundlich, klar und unmissverständlich auf die verfahrenere Situation hin. Für beides gilt: Halten Sie es kurz. Als „Verursacherin“ können Sie mit langen Erklärungen schnell den Anschein erwecken, sich herausreden zu wollen. Und wenn Sie auf einen Missstand aufmerksam machen, werden Sie mit elaborierten Anschuldigungen oder Zurechtweisungen die andere Seite kaum dazu bewegen, Ihrem Wunsch nach Veränderung nachzukommen.

Formulieren Sie deshalb sachlich und ohne Ausschweifungen, was schiefgelaufen ist und welche Veränderungen Sie sich wünschen. Bieten Sie gegebenenfalls ein persönliches Gespräch an, um Näheres zu klären. Zehn Mustertexte, wie das klingen kann, lesen Sie ab Seite 7. So wahrt jeder sein Gesicht und die Weichen für die weitere gute Zusammenarbeit sind gestellt.

Herzlich Ihre

Dunja Schenk

Dunja Schenk
dunjaschenk@assistentzheute.de

Nutzen Sie bereits Ihren Onlinebereich?

In Ihrem Onlinebereich können Sie auf alle Ausgaben und Arbeitshilfen von **assistentz heute** der letzten Jahre zugreifen. Dank der praktischen Suchfunktion finden Sie alle Informationen im Handumdrehen.

Loggen Sie sich jetzt ganz einfach ein!



Alle Ausgaben und Arbeitshilfen finden Sie unter
www.onlinebereich.workingoffice.de

Das lesen Sie in dieser Ausgabe:

NEWS

- Selbstwirksamkeit:
„Growth Mindset“ stärkt die Willenskraft 3
- Zahl des Monats:
Mogelpackung in Pink 3
- DIN 5008 in der Praxis:
Ortsteilnamen in Inlandsanschriften 3
- Knigge-Talk:
Warum nerven uns Ratschläge so? 3

EINFACH DIGITAL

- Aussagekräftig präsentiert: So setzen Sie wichtige Kennzahlen in Szene 4

ERFOLGSTECHNIKEN

- 5 Minuten mit großer Wirkung:
Machen Sie eine persönliche Tagesbilanz 6

TOP-THEMA

- Es gibt etwas klarzustellen?
So treffen Sie bei schwierigen Briefen den richtigen Ton 7

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

- Doppelname: „Mein Kollege stellt mich Kunden und Geschäftspartnern immer wieder ‚verkürzt‘ vor.“ 10
- „Wie wimmle ich aufdringliche Verkäufer am Telefon ab?“ 10

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

- Geburtsgrüße für Widder-Geborene (21. März bis 20. April) 11

TIPPS & IDEEN

- Persönliche Weiterentwicklung:
Was erfolgreiche Menschen im nächsten Leben anders machen würden 12
- Aufräum-Tipp: Motivierende Ordnung 12

SELBSTWIRKSAMKEIT

„Growth Mindset“ stärkt die Willenskraft

Der Glaube an die Notwendigkeit und die Möglichkeit der persönlichen Weiterentwicklung führt zu mehr Willenskraft und zu mehr Einsatz, wie Forschende der Norwegian University of Science and Technology (NTNU) festgestellt haben. Menschen mit einem sogenannten *Growth Mindset*, die daran glauben, dass ihnen etwas gelingen wird, sind damit jenen überlegen, denen diese Überzeugung fehlt.

Laut Forschungsleiter Hermundur Sigmundsson helfen die in „Acta Psychologica“ veröffentlichten Ergebnisse dabei, die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Faktoren besser zu verstehen: wie zufrieden Menschen mit ihrem Leben



sind, wie sie sich fühlen und was sie bereits erreicht und gelernt haben.

„Wenn wir mehr darüber wissen, was Menschen mit verschiedenen Mindsets charakterisiert, ermöglicht das auch, besser zu verstehen, wie wir sie motivieren können. Dadurch können wir Menschen dabei helfen, sich langfristige Ziele zu setzen und sie auch zu erreichen“, so Sigmundsson. Dieses Phänomen bezeichnet der Psychologe als „*getting the I CAN feeling*“, also ein Gefühl der Selbstwirksamkeit: dass man etwas aus eigener Kraft erreichen kann.

Der Glaube an Wachstum, betont Sigmundsson, ist von entscheidender Bedeutung. Er wirke sich direkt auf alle Lebensbereiche aus – ob Schule, Sport, Arbeit oder das Familienleben.

QUELLE: WWW.PRESSETEXT.COM ◀

ZAHL DES MONATS

Mogelpackung in Pink

Als im Sommer 2024 ein Pharmahersteller mit Schmerztabletten extra für Frauen auf den Markt kam, entpuppte sich die pinke Verpackung nicht als Gender-Medizin, sondern als Gender-Pricing – und löste einen regelrechten Shitstorm aus. In der neutralen Verpackung kostete eine Tablette 69 Cent, in der Pink-Version dagegen 81 Cent – bei gleichem Wirkstoff. „Pink Tax“ – pinke Steuer – heißt dieser Aspekt von Zielgruppen-Marketing, der Frauen über die Jahre Tausende Euro extra kosten kann.

TEXT: KARIN PFEIFFER ◀

DIN 5008 IN DER PRAXIS

Ortsteilnamen in Inlandsanschriften

Seit die Postleitzahlen vor Jahrzehnten „überholt“ wurden, ist die Unterteilung sehr präzise und die Nennung eines Ortsteils nicht mehr nötig. Sollte es dennoch gewünscht werden, beachten Sie, dass der Ortsteilname nicht hinter dem Ort genannt wird, sondern unmittelbar vor der Zeile, in der die Straße oder das Postfach aufgeführt ist. Ein Beispiel:

Frau
Maria Schuster
Ratheim
Mühlenweg 12
41836 Hückelhoven

TEXT: REDAKTIONSTEAM ◀

KNIGGE-TALK

Warum nerven uns Ratschläge so?

Ungebetene Ratschläge sorgen schnell für Missstimmung. Nicht umsonst sagt der Volksmund: „Ratschläge sind auch Schläge.“ Sätze wie „Ich an deiner Stelle würde das so und so machen“ sind zwar gut gemeint, verursachen beim Empfänger aber ein akutes Magengrummeln. Der Grund: Sie klingen stets nach Vorwurf und Kritik – und nach Besserwisseri. Sie unterstellen dem Empfänger in der Regel einen Mangel, sei es bewusst oder unbewusst.

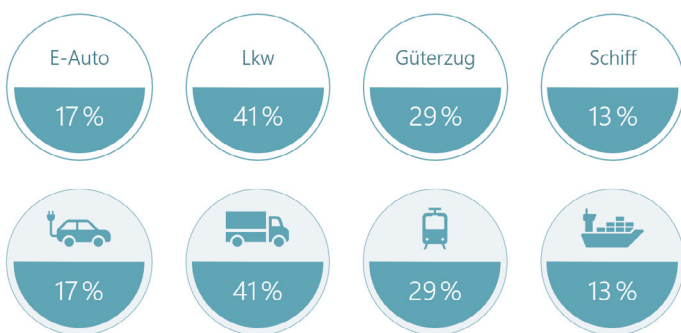
Besser, als ungefragt einen Rat zu geben, ist folgender Ansatz: Stellen Sie Fragen wie „Was ist dein Gefühl in dieser Sache?“ oder „Was könntest du tun?“. Ihr Ziel: So bringen Sie Ihr Gegenüber auf eigene gute Ideen. Besonders wichtig ist es darüber hinaus, konkrete Hilfe anzubieten. Die Frage „Was kann ich für dich tun?“ ist der beste Ratschlag überhaupt.

TEXT: BETTINA RÖTTGERS ◀

Aussagekräftig präsentiert: So setzen Sie wichtige Kennzahlen in Szene

► Wer schaut sich schon gerne ellenlange Zahlentabellen in PowerPoint-Präsentationen an? Kennzahlen können Sie auch optisch aufbereiten! Die Daten werden auf diese Weise nicht nur leichter verstanden, sondern auch besser in Erinnerung behalten.

In Präsentationen zum Quartalsabschluss, zu aktuellen Verkaufszahlen oder zum Projektstatus werden Kennzahlen oft in seitenfüllenden Tabellen präsentiert. Doch mal ehrlich: Wie schnell können die Zuschauenden in der Lage sein, die wirklich wichtigen Informationen in einer Tabelle zu erkennen? Und wie gut können sie diese dann verarbeiten? Besser wäre es doch, wenn gleich auf den ersten Blick die Zahlen erkennbar sind, auf die es ankommt! Diese Abbildung zeigt zwei Beispiele, wie wichtige Zahlen angeordnet werden können:



Statt in einer Tabelle sind die wichtigsten Kennzahlen hier übersichtlich wie in einem Cockpit angeordnet.

- Den Kreis nutzen Sie als Grundfläche, die je nach Bedarf leicht umgefärbt oder in der Größe angepasst werden kann.
- Unten in den Halbkreisen ist Platz für die Zahlen. Hier ist ein deutlicher Farbkontrast sinnvoll, damit die Informationen sofort ins Auge fallen.
- In der oberen Hälfte des Kreises platzieren Sie ein passendes Piktogramm oder – wenn es schnell gehen muss und kein geeignetes Motiv zur Hand ist – eine Beschriftung.
- Mit den passenden Animationseffekten ist sichergestellt, dass das Publikum während der Präsentation die Zahlen nacheinander wahrnehmen kann.

Die abgebildeten cockpitähnlichen Anzeigen sind zum Beispiel für folgende Zwecke sehr gut geeignet:

- Plan- und Ist-Daten gegenüberstellen
- Umsatzdaten präsentieren
- Kosten vergleichen
- Anteile aufzeigen
- über den Erfüllungsstand von Projekten berichten
- den Status für eine Schwerpunktaufgabe kommunizieren

Und so funktioniert das – in sieben Schritten erhalten Sie den fertigen Prototyp:

Schritt 1: Den Kreis zeichnen

1. Gehen Sie zur Registerkarte *Einfügen*, klicken Sie dort auf *Formen* und dann auf *Ellipse*.
2. Zeichnen Sie eine Ellipse, und lassen Sie diese markiert.
3. Stellen Sie über die Registerkarte *Formformatierung* (in älteren Versionen *Zeichentools/Format*) ganz rechts in der Gruppe *Größe* bei Höhe und Breite jeweils 7 cm ein.
4. Schalten Sie mit *Alt + F9* die Führungslinien ein. Die horizontale Führungslinie verschieben Sie nun so, dass sie den Kreis exakt in der Mitte durchschneidet.

Schritt 2: Die Ausgangsform für den Halbkreis anlegen

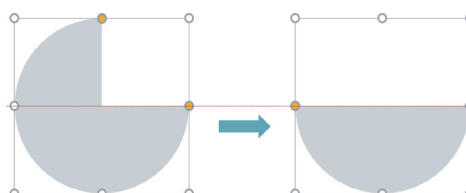
1. Wählen Sie über *Einfügen > Formen* diesmal *Teilkreis* (in früheren Versionen *Kreis*) und zeichnen Sie einen Teilkreis. Er sieht zunächst wie ein Dreiviertelkreis aus.
2. Korrigieren Sie wieder die Größe der Form, diesmal auf 6,3 cm bei der Höhe und Breite (also 10 Prozent kleiner als die kreisförmige Grundfläche aus Schritt 1).
3. Verschieben Sie den Teilkreis so, dass er exakt neben dem Kreis liegt und ebenfalls von der horizontalen Führungslinie mittig geteilt wird.



Den Teilkreis finden Sie über *Einfügen > Formen* bei den *Standardformen*.

Schritt 3: So wird aus dem Dreiviertel- ein Halbkreis

1. Lassen Sie den Teilkreis markiert, damit Sie die gelben Formkorrekturpunkte sehen, und platzieren Sie die Maus genau über dem gelben Punkt oben in der Mitte.
2. Ziehen Sie den gelben Punkt entgegen dem Uhrzeigersinn nach unten zu der horizontalen Führungslinie. Auf diese Weise machen Sie aus dem Dreiviertelkreis einen Halbkreis.



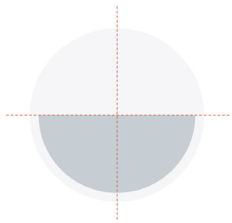
Ziehen Sie am oberen gelben Punkt des Teilkreises, um einen Halbkreis herzustellen.

Schritt 4: Die beiden Formen einfärben

1. Weisen Sie dem Kreis und dem Halbkreis verschiedene Abstufungen der gleichen Farbe zu. Wählen Sie dazu über den Befehl *Füllfarbe* für den Kreis einen hellen und für den Halbkreis einen gut kontrastierenden dunklen Farbton.
2. Stellen Sie außerdem sicher, dass der Halbkreis keine Konturlinie hat. Dem Kreis hingegen können Sie eine dünne Kontur zuweisen, damit hebt er sich besser von dem weißen Hintergrund ab.

Schritt 5: Die beiden Formen exakt übereinanderlegen

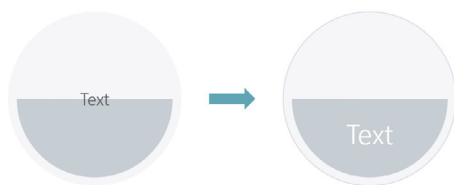
1. Markieren Sie mit gedrückter *Umschalt-Taste* beide Formen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte *Formformatierung* (früher *Zeichentools/Format*) rechts in der Gruppe *Anordnen* per Klick auf *Ausrichten* nacheinander die Befehle *Horizontal zentrieren* und *Vertikal zentrieren*.



Führungslinien machen es noch leichter, die beiden Formen exakt übereinander anzuordnen.

Schritt 6: Die optimale Position der Texte einstellen

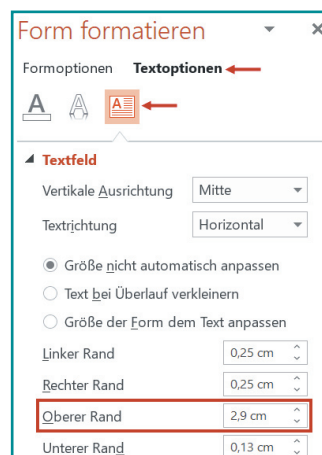
Wenn Sie den Halbkreis anklicken und ein oder zwei Buchstaben eintippen, werden Sie feststellen, dass der Text – wie im folgenden Bild zu sehen ist – zu weit oben steht. Er befindet sich auf der Hälfte des ursprünglichen Dreiviertelkreises.



Links steht der Text zu weit oben. Rechts wurde er nach unten verschoben und steht perfekt mittig im Halbkreis.

So verschieben Sie den Text nach unten:

1. Rufen Sie per Rechtsklick auf den Halbkreis im Kontextmenü den Befehl *Form formatieren* auf.
2. Klicken Sie rechts im Aufgabenbereich zuerst auf *Textoptionen* und dann auf das Symbol *Textfeld*.
3. Erhöhen Sie den Wert bei *Oberer Rand*. Im Beispiel sorgen 2,9 cm für eine passende vertikale Anordnung des Textes im Halbkreis.
4. Ändern Sie dann noch die Farbe und die Größe des Textes so, dass er sich gut von dem Halbkreis abhebt.



Mit einem größeren Wert für *Oberer Rand* verschieben Sie den Text im Halbkreis passend nach unten.

5. Falls Sie eine Beschriftung in die obere Hälfte des Kreises, also über dem Halbkreis, eingeben, steht diese zunächst ebenfalls nicht schön mittig. Auch hier können Sie das im Aufgabenbereich *Form formatieren* über die Befehlsfolge *Textoptionen* > *Textfeld* korrigieren. Ändern Sie zuerst bei *Vertikale Ausrichtung* die Option auf *Oben* und stellen Sie dann bei *Oberer Rand* einen Wert von etwa 0,5 cm ein.

Der Prototyp ist damit fast fertig. Nun fehlt nur noch ein Piktogramm, das von der Größe, von der Farbe und natürlich auch vom Motiv her passt.

Schritt 7: Ein Piktogramm in die obere Kreishälfte einbauen

In PowerPoint 2019 und 365 können Sie über *Einfügen* > *Piktogramm* auf Hunderte Icons zugreifen, die sich beliebig umfärben und ohne Qualitätsverlust vergrößern lassen. Platzieren Sie das Piktogramm in einer Größe von etwa 3 cm in der oberen Kreishälfte.



Vielseitig verwendbar: Fortschrittsbalken statt Kennzahlen präsentieren

Manchmal wird keine Zahl, sondern nur eine Auskunft zum Status gebraucht, wenn etwa gezeigt werden soll, wie es um den Fortschritt mehrerer Projekte steht (siehe Abbildung unten). Dann können Sie anstelle von Kennzahlen auch einen Fortschrittsbalken in den Halbkreis einbauen:

- Die erforderlichen kleinen Quadrate finden Sie über die Befehlsfolge *Einfügen* > *Symbol* in der Schriftart *Wingdings* oder *Webdings*. Fügen Sie fünf solcher kleiner Quadrate ein. Jedes von ihnen steht für 20 Prozent Projektfortschritt.
- Weisen Sie zunächst allen Quadraten eine helle Schriftfarbe zu. Färben Sie dann diejenigen Quadrate dunkler ein, die den aktuellen Stand des Projektfortschritts anzeigen sollen.



Ein Fortschrittsbalken informiert über den jeweiligen Projektstand.

Wenn der Abstand zwischen den quadratischen Symbolen zu groß ist, korrigieren Sie das wie folgt: Markieren Sie die fünf kleinen Quadrate und wählen Sie per Rechtsklick auf die Markierung den Kontextmenü-Befehl *Schriftart*. Wechseln Sie im folgenden Dialogfeld zur Registerkarte *Zeichenabstand*. Stellen Sie bei Abstand die Option *Schmal* ein und tragen Sie rechts daneben einen Wert von 4 Pt. oder 5 Pt. ein.

Nun ist Ihr Prototyp fertig – und Sie können ihn ab sofort nutzen, um wichtige Kennzahlen anschaulich und ansprechend zu präsentieren.

TEXT: DIETER SCHIECKE ◀

5 Minuten mit großer Wirkung: Machen Sie eine persönliche Tagesbilanz

► Die meisten Menschen nehmen sich abends zumindest ein paar Minuten Zeit für eine Vorschau auf den nächsten Tag: Sie werfen einen Blick in den Terminkalender, schreiben eine To-do-Liste und richten die Dinge her, die sie beim Verlassen des Hauses mitnehmen müssen. Weitaus weniger Menschen investieren dagegen Zeit in eine Rückschau auf den vergangenen Tag. Stattdessen beenden viele den Tag mit dem diffusen Eindruck, trotz Hektik und Anstrengung „wieder nichts geschafft“ zu haben. Die schönen Momente, die es bestimmt auch gab, geraten in Vergessenheit. Hier kommt das Gegenmittel: eine persönliche Tagesbilanz.

Bilanzieren Sie Ihren Tag schriftlich

Es ist ein fundamentaler Unterschied, ob Sie Ihre Gedanken nur als Ideen in Ihrem Kopf bewegen oder schwarz auf weiß vor sich sehen. Das schriftliche Wort setzt eine Rückkopplung in Gang: Was Sie niedergeschrieben haben, hat Ihren Kopf verlassen und steht nun als Wahrheit vor Ihnen. Sie vertrauen Ihren eigenen Gedanken viel mehr, wenn Sie sie als Tagesbilanz nicht nur denken, sondern auch sehen können.

Nehmen Sie als Schreibpapier jedoch keine losen Zettel, die leicht verloren gehen. Wenn Sie ohnehin ein Zeitplansystem nutzen oder ein Kalenderbuch, machen Sie Ihre Eintragungen dort. Alternative: Sie besorgen sich ein schön gebundenes Tagebuch. Verwenden Sie ein Schreibgerät, das Sie mögen – Ihren alten Füller oder einen leicht gleitenden Gelstift.

Handschriftliches ist in der Regel wirksamer als digitale Notate. Oberste Priorität sollte aber die sichere Umsetzung haben und damit die Frage, welche Form Sie am leichtesten in Ihren Alltag integrieren können. Wenn Sie ein visueller Mensch sind und gern fotografieren, kann auch eine Bildergalerie im Smartphone zu Ihrer persönlichen Tagesbilanz werden. Auf perfekte Prosa kommt es ohnehin nicht an. Wenn Sie kein Schreiber sind und sich mit ganzen Sätzen abquälen würden, beschränken Sie sich auf Stichwörter.

Was in Ihre Bilanz kommt

Notieren Sie alles, was Sie an diesem Tag geschafft und an Positivem erlebt haben. Gehen Sie dafür den Tag in Gedanken chronologisch durch, oder erinnern Sie sich, an welchen Orten Sie waren – das menschliche Gehirn hat ein gutes Navi. Oder beginnen Sie mit dem, was Ihnen als Erstes in den Sinn kommt: Oft ist das Ihr subjektiv größter Erfolg. Es muss keine zeitraubende Tätigkeit mit großem produktivem Output gewesen sein: Eine Entscheidung, die Sie lange vor sich hergeschoben und endlich nach kurzem Nachdenken getroffen haben, kann eine größere Leistung sein als ein seitenlanger Bericht.

Rechnen Sie in absoluten Zahlen ...

... und nicht in relativen, gemessen an Ihren Vorsätzen. Wenn Sie sich für Sonntag vorgenommen hatten, Ihren Kleiderschrank frühjahrsfit zu machen, am Ende aber nur einen Teil geschafft haben, schreiben Sie in Ihre Bilanz nicht „*Leider nicht*

fertig geworden“, sondern „*Schrank ist geschafft, fehlt nur noch die Kommode*“ (heißt: „*Ich bin auf einem guten Weg!*“).

Seien Sie Ihr eigener Maßstab

Kostet es Sie Überwindung, vor größeren Gruppen zu sprechen, ist es ein enormer Erfolg, wie Sie die heutige Präsentation erfolgreich hinter sich gebracht haben. Beurteilen Sie sich aus Sicht derjenigen, die Sie am besten kennen (das sind Sie selbst). Und nicht aus der Sicht Ihres Chefs (der das gelegentliche Präsentieren für einen normalen Teil Ihrer Aufgaben hält) oder etwa Ihrer Schwester (die Sie wegen Ihrer Schüchternheit schon zu Schulzeiten aufgezogen hat). Rücken Sie mithilfe Ihrer Tagesbilanz die Maßstäbe Ihres Bewertungssystems zu recht: Selbstorientierung statt Fremdorientierung.

Entdecken Sie Ihre Glücksatome

Schätzen Sie Kleinigkeiten nicht gering. Zufriedenheit und Erfolg speisen sich aus vielen winzigen Zufriedenheits- und Erfolgsmomenten, und mit einer Tagesbilanz schulen Sie Ihre Wahrnehmung fürs Detail. Schon nach wenigen Tagen werden Sie sehen, welches Glück in einer aufgeräumten Schublade stecken kann, in einem Fünf-Minuten-Gespräch im Treppenhaus oder in einer endlich geklärten Angelegenheit.

Geben Sie Ihrer Bilanz einen Namen

Sie können Ihre Tagesbilanz „Glückstagebuch“ oder „Erfolgstagebuch“ nennen oder auch ganz schlicht „Mein blaues (rotes, grünes) Buch“. Machen Sie es zu Ihrer persönlichen Energiequelle, mit dem Sie notfalls auch die schlechte Stimmung in Ihrer Umgebung begrenzen. Gerade in Krisenzeiten ist es extrem wichtig, die eigene Lebenskraft und Lebensfreude zu erhalten.

Verankern Sie die Bilanz in Ihrem Tagesablauf

Das größte Problem der Tagesbilanz: Sie wird zu oft vergessen. Legen Sie deshalb am besten einen Ort und einen Zeitpunkt fest, wo und wann Sie Ihre Eintragungen machen: zum Abschluss des Arbeitstages, wenn Sie Ihre Tasche für den Heimweg gepackt haben; in Ihrem Auto vor dem Anlassen des Motors als „Fahrtenbuch“; auf dem Nachttisch vor dem Lichtausmachen – schöner lässt es sich kaum einschlafen.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



© alomana/AdobeStock

Es gibt etwas klarzustellen? So treffen Sie bei schwierigen Briefen den richtigen Ton

► Sie haben einen Fehler gemacht und feilen jetzt an einer Entschuldigungs-E-Mail? Oder: Ein anderer hat einen Fehler gemacht, und Sie müssen ihn nun darauf hinweisen? Entschuldigungen, Rügen, Hinweise auf Missstände: Solche Schreiben formuliert wohl kaum jemand gern. Aber Sie kommen nicht drum herum, wenn Fehler behoben und „dicke Luft“ vermieden werden sollen. Und eigentlich werden auch „unangenehme“ Schreiben ganz einfach, sobald Sie sich auf das jeweilige Thema einlassen (statt um den heißen Brei herumzureden) und „höflichen Klartext“ schreiben. Lesen Sie selbst: Hier sind zehn Mustertexte.

Rüge wegen Verstoß gegen Briefgeheimnis – Assistentin → Kollegen

An: poststelle@medtec.de
Betreff: Briefgeheimnis

Liebe Kolleginnen und Kollegen der Poststelle,

heute bekam Herr Wilhelm zwei Schreiben vom Arbeitsgericht Hamburg, persönlich an ihn als Sprecher der Geschäftsführung adressiert. Eines der Schreiben war bereits geöffnet.

Ich gehe davon aus, dass das ein Versehen war, muss aber trotzdem darauf hinweisen, dass das bitte nicht noch einmal passieren darf.

Vielen Dank und schöne Grüße

Marlies Kieselberg

Assistentin Claus Wilhelm
Sprecher der Geschäftsführung

Entschuldigung wegen eines Fehlers – Assistentin → Kunden

An: b.hopfner@jansen-elektro.de
Betreff: Korrigierte Rechnung Hansen KG

Lieber Herr Hopfner,

ich habe es tatsächlich geschafft, Ihnen zweimal eine Rechnung mit falschen Adressdaten zu schicken. Bitte entschuldigen Sie! Ich habe schlicht und einfach nicht aufgepasst.

Das ist eigentlich ganz und gar nicht meine Art, und ich gelobe Besserung. Ich habe Ihre Adresse jetzt in allen möglichen Quellen und Systemen kontrolliert und so vermerkt, dass zukünftig alles korrekt sein wird.

Einen großen Dank für Ihre Geduld und schöne Grüße

Ludwig KG

i. A. Birgit Bertrams

Entschuldigung für das Vertauschen vertraulicher Unterlagen – Assistentin → VIP

An: i.froehlich@eco-first.com
Betreff: Vertauschte Unterlagen

Sehr geehrte Frau Dr. Fröhlich,

gestern habe ich per Einschreiben die Unterlagen für die Aufsichtsratssitzung sowie die Ankündigung der jeweiligen Aufsichtsrats-Vergütungen versandt. Dabei ist mir leider ein Fehler unterlaufen: Ich habe versehentlich den Brief an Sie mit dem an Herrn Dr. Wiesinger vertauscht.

Das hätte nicht passieren dürfen, und dafür entschuldige ich mich.

Darf ich Sie bitten, mir das Vergütungsschreiben für Herrn Dr. Wiesinger zurückzuschicken? Herrn Dr. Wiesinger habe ich heute ebenfalls informiert, er schickt mir Ihr Schreiben zum Austausch zu.

Ich hoffe, dass Sie meine Entschuldigung annehmen, und danke Ihnen für Ihr Entgegenkommen.

Freundliche Grüße

Barbara Mauersberger
Büro Sabina Breitling

Entschuldigung für die lange Bearbeitungsdauer einer Beschwerde – Geschäftsführerin → Kundin

An: siegrid-weichert@gmx.de
Betreff: Re: Beschwerde über unvollständige Lieferung Gartenbeleuchtung

Sehr geehrte Frau Weichert,

vielen Dank für Ihre E-Mail zu unserer Lieferung der Gartenbeleuchtung. Die fehlenden Leuchtmittel haben wir zwischenzeitlich geliefert und montiert, sodass der Auftrag abgeschlossen ist.

Dabei wollen wir es jedoch nicht belassen, denn: Sie haben recht, dass die Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu viel Zeit in Anspruch genommen hat.

Wir entschuldigen uns dafür und bedauern, dass wir Ihnen keinen Zwischenbescheid über den Bearbeitungsstand geschickt haben – das wäre sicher hilfreich gewesen.

Ihre kritischen Hinweise helfen uns, noch besser zu werden, damit unsere Kundschaft rundum zufrieden mit uns ist. Als kleine „Wiedergutmachung“ schicke ich Ihnen einen Rabattgutschein für Ihre nächste Bestellung mit.

Freundliche Grüße

Bettina Willert
Geschäftsleitung

Entschuldigung für unfreundliche Reaktion – Mitarbeiterin → Kollegen

An: walter.willy@antonius.de
Betreff: Es tut mir leid

Lieber Herr Walter,

bitte entschuldigen Sie mein heutiges Verhalten.

Meine Reaktion auf Ihre wiederholte Nachfrage zur Gehaltsabrechnung war ungeduldig und unfreundlich. Das tut mir vor allem auch deshalb leid, weil Ihre Nachfrage berechtigt war.

Sie haben mich „auf dem falschen Fuß“ erwischt: Heute standen zu viele Termine und Themen an, die alle gleichzeitig und schnell erledigt werden mussten.

Das soll keine Rechtfertigung sein, doch was ich Ihnen sagen möchte:

Dass mir in diesem Moment alles zu viel wurde, hat nichts mit Ihnen zu tun. Und es soll Sie bitte in Zukunft auch nicht davon abhalten, mich bei Fragen anzurufen oder in meinem Büro vorbeizukommen.

Ich hoffe, Sie nehmen meine Entschuldigung an.

Mit den besten Grüßen

Birgit Reiners
Personalabteilung

Entschuldigung, weil ein Termin versäumt wurde – Assistentin → Kollegin

An: ute.senger@egosystemhaus.de
Betreff: Ich war das – Bitte um Entschuldigung

Liebe Frau Senger,

gestern sind Sie für einen Fehler, der mir unterlaufen ist, zur Verantwortung gezogen worden.

Ein von mir nicht eingetragener Termin hat für jede Menge Stress gesorgt – und Sie haben mich nicht verpetzt, sondern den Rüffel des Chefs entgegengenommen.

Ich habe erst heute Morgen davon erfahren und fühle seither sowohl Scham als auch Dankbarkeit. Vor allem aber tut es mir sehr leid, dass ich Sie in diese Situation gebracht habe.

Vertuschen mag ich nichts, deshalb habe ich unserem Chef gestanden, dass ich die Übeltäterin war.

Ich weiß, dass Sie eine begeisterte Kinogängerin sind, und hoffe, dass ich Ihnen meine Bitte um Entschuldigung mit einem kleinen Kinogutschein schmackhaft machen kann.

Danke schön, dass Sie eine so tolle Kollegin sind.

Herzliche Grüße
Natalie Ostmann

Hinweis auf Verschlechterung der Zusammenarbeit mit Bitte um Gespräch – Personalleitung → Dienstleisterin

An: hilde.meininger@meininger-akademie.de
Betreff: Ich habe Gesprächsbedarf

Sehr geehrte Frau Meininger,

seit einigen Monaten habe ich den Eindruck, dass unsere Zusammenarbeit nicht optimal läuft.

Es kam zu vielen Missverständnissen, die Kommunikation stockte des Öfteren und ich empfinde die Gesprächsatmosphäre als zunehmend angespannt.

Ich bin mir sicher, dass wir in einem persönlichen Gespräch herausfinden, wo „Sand im Getriebe“ ist und was wir für eine ebenso reibungslose wie vertrauensvolle Zusammenarbeit tun können.

Haben Sie vielleicht in der nächsten Woche einmal eine Stunde Zeit, mich in meinem Büro in der Elbestraße auf einen Kaffee zu besuchen? Sonst komme ich auch gerne zu Ihnen.

Ich freue mich auf Ihre Antwort.

Freundliche Grüße

Mechthild Grunding
Leitung Personal

Nachdrücklicher Hinweis auf das Corporate Design – Direktionsassistentin → Leiter Controlling

An: wolfgang.fink@tfz-bank.de
Betreff: Charts für die Aufsichtsratssitzung

Lieber Herr Fink,

vielen Dank für die Charts zur Aufsichtsratssitzung Ende März. Inhaltlich entsprechen sie genau Herrn Wilhelms Wünschen.

Was das Format angeht, bitte ich Sie, zu veranlassen, dass Schriften und Diagramme in zukünftigen Charts den Corporate-Design-Vorgaben entsprechen. Bisher überarbeite ich alle Charts, bevor wir sie in unsere Präsentation übernehmen. Die Nachbearbeitung ist sehr zeitaufwendig und kann auch zu Fehlern führen.

Das aktuelle Corporate Design Manual sowie die Power-Point-Masterpräsentation im 16:9-Format füge ich als Dateien bei. Falls Sie Fragen haben, können wir diese gerne am Telefon klären.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung.

Beste Grüße

Regina Beuting
Büro Claus Wilhelm

Bitte um Korrekturlesen der Präsentationen – Assistentin → Assistentin

An: sabrina.engelmann@morewerbung.de
Betreff: Fehlerteufel

Liebe Sabrina,

ich bitte dich heute um einen Gefallen.

In den Präsentationen, die ihr für uns vorbereitet, treibt oft der Fehlerteufel sein Unwesen. Claus hat das vor einiger Zeit schon mal bei deinem Chef moniert, weil Flüchtigkeitsfehler bei unseren Kunden keinen guten Eindruck hinterlassen.

Könntest du dich bitte darum kümmern? Am besten wäre es, wenn du die Präsentationen grundsätzlich Korrektur liest, bevor wir sie bekommen.

Melde dich bitte, wenn dir zum Korrekturlesen mal zu wenig Zeit bleibt, dann helfe ich gerne mit. Ich weiß ja, dass ihr alle Hände voll zu tun habt, und wir Kundenpräsentationen oft sehr kurzfristig benötigen.

Herzlichen Dank im Voraus und viele Grüße

Anja Kleist
Assistentin Claus Schuka

Bitte um Gespräch aufgrund einer Konfliktsituation – Assistentin → interne Kollegin

An: ulla-kirchner@liebhold-lippstadt.de
Betreff: Bitte lass uns reden

Liebe Ulla,

es belastet mich, wie unser Gespräch heute Vormittag ausgegangen ist. In der Sache sind wir unterschiedlicher Meinung, was glücklicherweise selten genug vorkommt. Und ich respektiere deine Meinung. Was mich eigentlich irritiert hat, ist der Ton, in dem du sie mir vorgetragen hast.

Ich möchte nicht, dass Ärger, Vorwürfe oder Missverständnisse zwischen uns stehen und unser gutes Arbeitsverhältnis belasten. Deshalb schlage ich vor, dass wir uns direkt nach dem Wochenende zusammensetzen und noch mal über die Angelegenheit sprechen. Vielleicht am Montag um 10:30 Uhr, wenn unsere Chefs in der GL-Sitzung sind?

Bitte schicke mir eine kurze Antwort, ob du mit meinem Vorschlag einverstanden bist.

Viele Grüße

Karina Dankwart
Büro Claus Liebold



Die zehn Mustertexte können Sie hier herunterladen:
www.onlinebereich.workingoffice.de

TEXT: VIERA SCHLEIDT, ALEXANDRA SIEVERS ◀

Doppelname: „Mein Kollege stellt mich Kunden und Geschäftspartnern immer wieder ‚verkürzt‘ vor.“

► **SVENJA W.-S., BERLIN** Seit meiner Heirat vor einem Jahr trage ich einen Doppelnamen. Die Kollegen, die mich in meiner Firma siezen, sprechen mich trotzdem mit dem Teil meines Namens an, an den sie gewöhnt sind. Das stört mich auch nicht weiter. Doch wenn ich einem Kunden oder Geschäftspartner vorgestellt werde, möchte ich gerne, dass mein vollständiger Name genannt wird. Einem meiner Kollegen scheint das schwerzufallen, und er benutzt weiterhin die „Kurzversion“. Wie kann ich ihn in Beisein des Kunden berichtigen, ohne ihn allzu offensichtlich zu korrigieren?

Alexandra Sievers, Knigge-Expertin, empfiehlt: Nennen Sie Ihren vollständigen Namen selbst

Ihre Rücksicht auf Ihren Kollegen kann sich in diesem Fall darauf beschränken, nicht ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass er einen Fehler begangen hat. Ihr Recht, mit Ihrem korrekten vollständigen Namen vorgestellt zu werden, geht in diesem Fall eindeutig vor.

Sagen Sie beim Händereichen beispielsweise: „Guten Tag, Herr Mustermann, mein vollständiger Name ist Svenia Name-Name.“ Und betonen Sie dabei besonders den Teil Ihres Namens, den Ihr Kollege „unterschlagen“ hat.

Bestimmt bemerkt auch Ihr Kollege auf diese Weise seinen Fehler. Und wenn er geschickt ist, wird er Sie im weiteren Gespräch, das Sie gemeinsam mit dem Kunden führen, mehrmals mit Ihrem vollständigen Namen ansprechen, damit sich dieser trotz der anfänglichen „Verkürzung“ bei dem Kunden für alle Zeit einprägen kann.

Sprechen Sie Ihren Kollegen darauf an

Sollte Ihr Kollege allerdings nicht so schnell schalten, weisen Sie ihn nach dem Kundengespräch unter vier Augen darauf hin, dass Sie im Außenkontakt mit Ihrem vollständigen Namen vorgestellt und angesprochen werden möchten.

„Wie wimmle ich aufdringliche Verkäufer am Telefon ab?“

► **NICOLE K., AUGSBURG** Ich bin Chefsekretärin in einem kleinen Betrieb und weitgehend auch für das Telefon zuständig. Regelmäßig rufen uns Firmen an, die irgendetwas verkaufen oder einen Termin mit meiner Chefin vereinbaren wollen. Meist haben wir an dem Angebot aber keinerlei Interesse. Wie wimmle ich die Anrufer ab?

Alexandra Sievers, Knigge-Expertin: Hier sind 5 Tipps, die Ihnen helfen

Anruf-Profis sind nicht leicht loszuwerden, da sie auf fast alles die passende Antwort haben. Doch Sie können sie auf elegante Weise abwimmeln, wenn Sie sich an die folgenden fünf Tipps halten:

1. Bitten Sie den Anrufenden, Unterlagen oder Prospekte einzureichen. Sagen Sie ihm, dass Ihre Chefin sich ohne Material kein Urteil bilden kann. Das reicht oft schon, um den Anrufenden loszuwerden.
2. Falls sich der Anrufende auf bereits übersandte Unterlagen bezieht, sagen Sie freundlich: „Bei Interesse hätten wir uns bei Ihnen gemeldet.“
3. Lehnen Sie den Besuch von Außendienstmitarbeitern strikt ab: „Bei Bedarf werden wir von uns aus auf Sie zukommen, um einen Termin zu vereinbaren.“
4. Sagen Sie klipp und klar, dass Sie keine weiteren Anrufe wünschen.
5. Erklären Sie, dass Ihre Zeit zu knapp ist, um das Gespräch fortzusetzen. Dann bedanken Sie sich für den Anruf, verabschieden sich und legen auf.

Impressum

Redaktionelle Leitung *assistentz heute*: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Birgit Kleimaier, Karin Pfeiffer, Bettina Röttgers, Susanne Roth, Dunja Schenk, Dieter Schiecke, Viera Schleidt, Alexandra Sievers • Produktmanagement: Rebecca Zumpe, Bonn; Lektorat und Korrekturen: Dr. Eleonore Föhles, Viersen; Satz und Layout: Susanne Roth, Berlin; Druck: logo Print GmbH, Gutenbergstraße 39/1, 72555 Metzingen • ISSN: 2627-9630 • 18 – 32 Ausgaben pro Jahr • Redaktionell Verantwortlicher: Martin Grashoff, Verlagsleiter • © 2025 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn; Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau • HRB 8165 • Vorstand: Richard Rentrop, Bonn • Kundendienst: Tel.: 0228 9552-160, Fax: 0228 3696480; E-Mail: kundendienst@workingoffice.de • Alle Informationen wurden mit Sorgfalt ermittelt und überprüft. Es kann jedoch keine Gewähr übernommen werden, eine Haftung ist ausgeschlossen. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

Sprechstunde per E-Mail: Haben Sie individuelle Fragen aus Ihrem Berufsalltag? Schreiben Sie mich einfach an: dunjaschenk@assistentzheute.de. Selbstverständlich behandle ich Ihre Fragen vertraulich. Ihre Dunja Schenk, Chefredakteurin.

Geburtstagsgrüße für Widder-Geborene (21. März bis 20. April)

► Horoskope gibt es schon seit der Antike und sie erfreuen sich noch heute großer Beliebtheit – sei es auch nur zur Unterhaltung. Nutzen Sie die Astrologie, um mit Ihrer Gratulation für Aufmerksamkeit zu sorgen und aus der Masse der Geburtstagsglückwünsche herauszustechen.

Gratulation für Widder-Mitarbeitende Abteilungsleiterin → Mitarbeiterin

An: c_dombusch@mobile-two.com

Betreff: Eine Powerfrau hat Geburtstag

Liebe Cornelia,

du bist eine echte Powerfrau, die stets zielorientiert ihren Weg geht und sich von nichts aufhalten lässt. Trotzdem stehst du deinen Kolleginnen und Kollegen immer unterstützend zur Seite. Das schätzen wir alle sehr an dir – vielen Dank!

Als Widder-Geborene hast du deine Hilfsbereitschaft, deinen Ehrgeiz und dein zielstrebiges Vorgehen bei der Lösung von Problemen schon in die Wiege gelegt bekommen. Denn genau das macht dieses Feuerzeichen aus.

Ich gratuliere dir herzlich zu deinem Geburtstag und wünsche dir etwas, das zu deinem Sternzeichen passt: allzeit eine neue Herausforderung, an der du Freude hast und an der du weiter wachsen kannst.

Gesundheit und Zufriedenheit mögen sich dazugesellen, dann steht einem erfolgreichen neuen Lebensjahr nichts mehr im Wege.

Bleib wie du bist!

Herzliche Geburtstagsgrüße

Claudia Schneider
Customer Relations

Und auch was er will, weiß er genau – ein Wesenszug, den wir sehr an Ihnen als unserem Kunden schätzen und dem wir immer gerne nachkommen.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag ganz nach Ihren Vorstellungen, dazu Gesundheit und Zufriedenheit für Ihr neues Lebensjahr.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Treue.

Es grüßt Sie aus Castrop-Rauxel

Heidi Wilfred
Geschäftsführung

Gratulation für Widder-Geschäftskontakt Chef → Geschäftspartnerin

An: julon-jurika@luebbers.de

Betreff: Bunte Frühlingsgrüße für Sie

Liebe Frau Julon,

die Astrologie bescheinigt dem Sternzeichen Widder Zielstrebigkeit und Kampfgeist.

Das kann ich nur bestätigen. Denn ohne Ihren zielstrebrigen Einsatz und Ihre Beharrlichkeit würden unsere gemeinsamen Projekte nicht so effizient verlaufen.

Besten Dank für xy Jahre der erfolgreichen Zusammenarbeit. Und vor allem: herzlichen Glückwunsch zu Ihrem Geburtstag!

Ich wünsche Ihnen für Ihr neues Lebensjahr das Allerbeste – und ein zufriedenes Kopfnicken, wenn Sie in zwölf Monaten darauf zurückblicken.

Beste Grüße von der Spree

Ihr

Sven Blumenthal
Geschäftsinhaber

Gratulation für Widder-Kundschaft Chefin → Kunden

An: huber-luis@hubers-bestes.de

Betreff: Geburtstagsgrüße für einen besonderen Kunden

Sehr geehrter Herr Huber,

meinen herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag!

Als Widder lassen Sie es heute sicherlich „krachen“, denn der Widder weiß, wie man feiert.



Die drei Mustertexte können Sie hier herunterladen:
www.onlinebereich.workingoffice.de

TEXT: BIRGIT KLEIMAIER ◀

PERSÖNLICHE WEITERENTWICKLUNG

Was erfolgreiche Menschen im nächsten Leben anders machen würden

Was würden Menschen, die in ihrem Leben scheinbar alles erreicht haben, im nächsten Leben anders machen? Der amerikanische Lebens-Coach Richard Leider hat mehr als 1000 Interviews mit älteren Menschen geführt – allesamt Personen, die eine erfolgreiche Karriere hinter sich haben.

Drei Erkenntnisse, erzählt der Lebens-Coach, tauchen in praktisch allen diesen persönlichen Rückblicken auf – unabhängig von Alter, Geschlecht und individueller Lebenssituation. Grund genug, über diese Erkenntnisse nachzudenken, solange Sie Ihren Rückblick noch vor sich haben!

1. Nehmen Sie sich Zeit, Ihr Leben zu betrachten

Wenn sie noch mal von vorn anfangen könnten, erzählten die Interviewten fast unisono, würden sie reflektierter leben:

- Sie würden sich in regelmäßigen Abständen Zeit dafür nehmen, ihre Motive und Wünsche zu hinterfragen sowie ihren Lebenskontext zu betrachten.
- Sie würden die Initiative ergreifen und ein selbstbestimmteres Leben führen.
- Sie würden ihre persönlichen Ziele mit mehr Hartnäckigkeit und Energieeinsatz verfolgen – und weniger Zeit für Unwichtiges verschwenden.

Sie würden also (freiwillig) genau das tun, wovon Menschen berichten, die aus einer extremen Krisensituation gestärkt hervorgehen: sich eigene Prioritäten setzen und Verantwortung für ihr Leben übernehmen.

2. Bringen Sie den Mut auf, Risiken einzugehen

Und sie würden sich im nächsten Leben mehr Mut für unkonventionelle Entscheidungen wünschen: im Privatleben wie im Beruf. Fast alle Interviewten erzählten, dass sie sich am lebendigsten fühlten, wenn sie Herausforderungen annahmen und bereit waren, zu lernen, zu entdecken, Neues auszuprobieren und sich dem Unbekannten auszusetzen.

3. Verlassen Sie sich nicht auf Erfolg in Äußerlichkeiten

Der dritte Wunsch lautet: etwas hinterlassen zu können. Etwas zu schaffen, einen Zweck zu erfüllen, der außerhalb des eigenen Lebens und materieller Interessen liegt. Wobei die Innenbewertung, ob einem das tatsächlich gelungen ist, weitgehend unabhängig sei von der Außenbewertung. Äußere Erfolgsfaktoren wie Geld, Statussymbole und Karriere sicherten auf Dauer nicht das Gefühl eines erfüllten Lebens.

Bei der Innenbewertung gehe es im Kern um Integrität, zeigen die Leider-Interviews: Je stärker man sein Leben an den persönlichen Werten und Fähigkeiten ausrichte, als umso reicher und erfüllter empfinde man es.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀

AUFRÄUM-TIPP

Motivierende Ordnung

Sie kennen sicher das positive Gefühl, mit dem man sich nach einer Aufräumaktion durch die frische Ordnung bewegt? Und das negative Gefühl, wenn Sie sich in Ihrem Büro umsehen und das Gefühl haben, dass Sie hier dringend mal wieder ein paar Dinge ordnen sollten? Dabei geht es um mehr als Ästhetik. Ein aufgeräumter Arbeitsplatz ist die Grundlage für ein Gefühl von Kontrolle: für die Sicherheit, die Aufgaben im Griff zu haben.

Interessant ist, dass wir genauso durch die den Blicken verborgene Ordnung beeinflusst werden. Es hilft nicht viel, wenn Unordnung hinter Schranktüren oder in Registerschränken versteckt ist. Sofern Sie wissen, was sich hinter den Türen verbirgt, ist die negative Wirkung eine ganz ähnliche.

Das bedeutet damit auch: Aufräumarbeiten sind an solchen Orten für Sie genauso wertvoll und befriedigend!

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



„Die großen Augenblicke sind die, in denen wir getan haben, was wir uns nie zugetraut hätten.“

Marie von Ebner-Eschenbach