



E-Mails & Briefe

Modern. Auf den Punkt. Einfach überzeugend.



Ihre Themen im Überblick

■ **Erfolgskiller**

Die 7 schlimmsten Erfolgskiller – und was Sie dagegen unternehmen können

■ **Gratulationen, diverse**

Herzlichen Glückwunsch! Die passenden Worte für unterschiedliche geschäftliche Anlässe

■ **Häufige Korrespondenz**

9 Standardschreiben mit individueller Note – frisch und floskelfrei

■ **Schlagfertigkeitstraining**

Mit einer „klugen“ Antwort kontern: 7 Strategien für mehr Schlagfertigkeit

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Was kann ich gegen einen nörgelnden Kollegen tun?“

„Meine Chefin unterbricht mich bei Präsentationen ständig:
Wie verhalte ich mich?“



Ihr Abonnenten-Bereich – alle erschienenen Mustertexte zum Herunterladen!

Auf **www.onlinebereich.workingoffice.de** finden Sie ab sofort alle E-Mails, Briefe, Vorlagen und Checklisten, die im *Profi-Handbuch Kommunikation* erschienen sind, zum direkten Herunterladen.

Mit nur wenigen Mausklicks haben Sie Ihren Wunsch-Text in Word geöffnet und können ihn mit minimalen Veränderungen ganz individuell an Ihr Unternehmen und Ihren konkreten Anlass anpassen. Schneller haben Sie noch nie E-Mails oder Briefe top formuliert verschicken können!

So registrieren Sie sich für den Onlinebereich:

- Starten Sie Ihren Internet-Browser und geben Sie „**www.onlinebereich.workingoffice.de**“ in die Adresszeile ein.
- Klicken Sie auf den oberen Button „**Registrierung**“.
- Füllen Sie bitte die angezeigten Felder mit Ihrer E-Mail Adresse, sowie mir Ihrer Kundennummer aus, **Ihre Kundennummer finden Sie immer oben rechts auf jeder Rechnung**.
- Klicken Sie zum Schluss auf den Button „**Registrieren**“.
- Sie erhalten nun eine Bestätigungs-E-Mail auf die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. **Klicken Sie dort auf den Link**.

➔ Nun befinden Sie sich im exklusiven Onlinebereich mit vielen Musterbriefen und E-Mails zum sofortigen Herunterladen.

Nutzen Sie die Suchfunktion, um nach einem bestimmten Stichwort zu suchen, oder stöbern Sie in den einzelnen Beiträgen, die Sie in Ihrem persönlichen Newsfeed finden.

Das Redaktionsteam wünscht Ihnen viel Freude und eine große Zeitersparnis mit Ihrem Onlinebereich.

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

gehören Sie zu den Menschen, die in ihrem Beruf gerne erfolgreich sein möchten?

„Wer möchte das nicht?“, werden Sie jetzt vielleicht denken. Denn wir alle wollen unsere Arbeit doch gut machen und für das, was wir leisten, anerkannt werden.

Aber wollen Sie auch Ihren Aufgabenbereich erweitern, mehr Verantwortung übernehmen und die Karriereleiter hinaufklettern? Auf diese Frage lautet die Antwort bei vielen Menschen schon nicht mehr so spontan „Ja!“, sondern es kommt ein zögerliches „Na ja, ich würde schon gerne, aber ...“.

Dieses „Aber“ kann sehr unterschiedlich aussehen und hat in all seinen Variationen immer ein spezifisches Merkmal: Es blockiert den Weg zum beruflichen Erfolg. Und nicht alle, aber doch etliche dieser „Aber“ haben noch eine weitere Gemeinsamkeit: Sie können beseitigt oder zumindest so weit abgetragen werden, dass sie leichter zu überwinden sind.

Wie das geht, verrät Ihnen die Diplom-Psychologin Dr. Eva Wlodarek-Küppers in dieser Ausgabe am Beispiel von sieben typischen „Erfolgskillern“. Oft besteht die Blockade nämlich vorwiegend in unserem Kopf: zum Beispiel in dem, was wir uns selbst zutrauen, wie wir unsere Situation einschätzen und welchen Rollenbildern wir glauben, entsprechen zu müssen.

Mit anderen Worten: Wir blockieren uns auf dem Weg zum Erfolg selbst und treten beruflich auf der Stelle, weil wir das vermeintliche „Aber“ schon so sehr verinnerlicht haben.

Doch das können Sie ändern! Schauen Sie doch gleich mal in den Beitrag über die sieben „Erfolgskiller“ rein und entlarven Sie Ihr persönliches „Aber“. Damit ist der erste Schritt, um „ohne Wenn und Aber“ auf Erfolgskurs zu gehen, bereits getan.

Es grüßt Sie herzlich

Alexandra Sievers



Alexandra Sievers

Redaktionelle
Leitung des
*Profi-Handbuchs
Kommunikation*

Kommunikationstipps – Inhalt

BEITRAG EINLEGEN

REGISTER

NEUE SEITEN

Kommunikationstipps KW 15/2024

Tipps

K-Tipps

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

„Was kann ich gegen einen nörgelnden Kollegen tun?“

Tipps 1 – 2

„Meine Chefin unterbricht mich bei Präsentationen ständig: Wie verhalte ich mich?“

Tipps 3 – 5

„Ich verstehe meinen Chef nicht! Wie bringe ich ihn dazu, weniger Dialekt zu sprechen?“

Tipps 5 – 6

DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Langstrich und zum Kurzstrich sagt

Tipps 7 – 8

Selbstmanagement

So distanzieren Sie sich von unproduktiven, ärgerlichen Gedanken: 2 Methoden

Tipps 8 – 9

Effizienter arbeiten

Entscheidungen beschleunigen: 3 wirkungsvolle Strategien

Tipps 9 – 11

Zusammenarbeit

Diese 3 Konfliktfällen sollten Sie kennen, um ihnen aus dem Weg gehen zu können

Tipps 11 – 13

Organisation

Buffet oder Schnittchen: Was bieten Sie an, wenn Besprechungen über die Mittagszeit andauern?

Tipps 13 – 15

Digitaler Tipp

So lassen Sie Excel das Datum in Ihren Tabellen automatisch aktualisieren

Tipps 15 – 16

Heften Sie die aktuellen Kommunikationstipps obenauf ab – so finden Sie die neuesten Tipps direkt als Erstes.

Erfolgskiller

DEF

E 690/1 – 12

Die 7 schlimmsten Erfolgskiller – und was Sie dagegen unternehmen können

Gratulationen, diverse

GHI

G 460/1 – 10

Herzlichen Glückwunsch! Die passenden Worte für unterschiedliche geschäftliche Anlässe

Häufige Korrespondenz

GHI

H 100/1 – 10

9 Standardschreiben mit individueller Note – frisch und floskelfrei

Schlagfertigkeitstraining

STU

S 150/1 – 14

Mit einer „klugen“ Antwort kontern: 7 Strategien für mehr Schlagfertigkeit

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

? „Was kann ich gegen einen nörgelnden Kollegen tun?“

Wir haben seit Kurzem einen neuen Kollegen in der Abteilung. Anfangs fand ich ihn noch ganz sympathisch, doch den größten Teil seines Arbeitstages verbringt er damit zu jammern, zu meckern und rumzunörgeln. Er findet in allem einen Grund: Das Büro ist zu hellhörig, das Kantinenessen zu ungesund, das Meeting zu lang, das Abteilungshandbuch zu unstrukturiert und so weiter.

So langsam reißt mir der Geduldsfaden. Außerdem zieht er hin und wieder mit seiner Laune auch meine in den Keller. Was kann ich in einem solchen Fall tun, wenn ich weiterhin mit ihm zusammenarbeiten muss?

Felicitas K., Braunschweig

! **Meine Empfehlung: Lenken Sie die Energie um**

von: Dunja Schenk und Daniela Schmidt

Leider gibt es sie überall: die Menschen, die immer ein Haar in der Suppe finden. Sie einfach zu ignorieren, ist im beruflichen Alltag oft nicht möglich. Hier sind drei Tipps, wie Sie den Nörgler einbremsen können:

1. Sprechen Sie Ihren Kollegen darauf an

Fragen Sie Ihren Kollegen ganz direkt, warum er immer meckert. Sagen Sie beispielsweise: „Ich frage mich gerade, was wohl der Grund sein könnte, dass Sie so oft das Haar in der Suppe suchen?“

Oder: „Montag war es das Meeting, Dienstag das Essen, heute ist es zu laut – liegt Ihnen vielleicht etwas auf der Laune?“

Oder, mit einem Schmunzeln: *„Sie sind heute ja ein echter Sonnenschein. Was ist passiert?“*

Achten Sie darauf, dass Sie Ihren Kollegen mit Ihrer Formulierung nicht angreifen und seine negative Stimmung damit noch mehr anheizen, sondern zum Gespräch einladen. Viele dauernörgelnde Menschen sind sich auch gar nicht darüber im Klaren, dass sie ständig etwas auszusetzen haben, und werden oft still, wenn sie darauf angesprochen werden, weil sie für ihren generellen Missmut keine Gründe nennen können.

2. Bitten Sie um Vorschläge

Wenn Ihr Kollege die nächste Jammer-Parade startet, bitten Sie ihn, Verbesserungsvorschläge zu machen, und fragen Sie ihn, wie diese realisiert werden sollen. Sagen Sie beispielsweise:

„Stimmt. Für vertrauliche Gespräche empfehle ich Ihnen den Besprechungsraum zu nutzen, der hat etwas dickere Wände. Ansonsten helfen Ihnen vielleicht geräuschunterdrückende Kopfhörer? Oder haben Sie eine Idee, wie wir die Büros weniger hellhörig machen können?“

Oder: *„Sehen Sie das Positive: wenigstens müssen Sie nicht auch noch das Protokoll schreiben. Wenn Sie einen Vorschlag haben, wie die Meetings verkürzt werden können, ist unsere Chefin bestimmt interessiert.“*

Möglicherweise schlägt ihm das erst einmal die Sprache, weil er für das, was er bemäkelt, auch keinen Lösungsvorschlag parat hat.

3. Senden Sie deutliche Stoppzeichen

Sagen Sie klar und deutlich, dass Sie nicht die richtige Adresse für seine Beschwerden sind. Entgegenen Sie ihm zum Beispiel:

„Gibt es etwas, dass ich in der Sache für Sie tun soll? Ansonsten bitte ich Sie, Ihren Ärger nicht bei mir abzuladen. Ich möchte mich nicht von Ihrer schlechten Laune anstecken lassen.“

? „Meine Chefin unterbricht mich bei Präsentationen ständig: Wie verhalte ich mich?“

Seit einiger Zeit hat sich mein Aufgabenbereich erweitert, und ich werde immer mehr in Projekte einbezogen. Ich erstelle nun nicht mehr nur die Unterlagen für Präsentationen, sondern halte auch die eine oder andere davon selbst. Dabei ist es immer wieder das Gleiche: Kaum habe ich mit meiner Präsentation begonnen, ergreift meine Chefin auch schon das Wort und gibt entweder einen Kommentar dazu ab oder stellt eine Zwischenfrage. Das bringt mich nicht nur aus dem Konzept, sondern mindert auch die Qualität meiner Präsentationen, da die einzelnen Punkte durch die ständigen Unterbrechungen nicht mehr logisch ineinander übergehen. Aber ich kann meiner Chefin doch nicht einfach vor versammelter Mannschaft das Dazwischenreden verbieten. Was soll ich in einer solchen Situation tun?

Roberta Z., Berlin

! Meine Empfehlung: Treten Sie selbstbewusst auf

von: Alexandra Sievers

Da es noch nicht sehr lange zu Ihren Aufgaben gehört, Präsentationen zu halten, will Ihnen Ihre Chefin vielleicht nur zur Seite stehen. Damit nimmt Sie Ihnen aber die Chance zu zeigen, was Sie können, und sich weiterzuentwickeln. Zudem hat Ihre Chefin so auch keine Gelegenheit zu erkennen, dass Sie Ihre Sache auch ohne ihre Unterstützung gut machen – was wiederum zur Folge hat, dass sie Sie auch weiterhin mit ihren Kommentaren und Fragen unterbrechen wird.

Sie kommen also nicht umhin, das Thema gegenüber Ihrer Chefin anzusprechen – zumal es Ihnen die Freude an Ihrer neuen Aufgabe nimmt, wenn Sie genau wissen, was passieren wird. Es ist für Sie gewiss jedes Mal aufs Neue äußerst unangenehm, wenn Ihnen Ihre Chefin vor versammelter Mannschaft ständig ins Wort fällt. Womöglich haben Sie sogar das Gefühl,

vor den Teilnehmenden „dumm“ dazustehen. Diesem Gefühl können Sie nur mit Selbstbewusstsein begegnen.

Suchen Sie das 4-Augen-Gespräch mit Ihrer Chefin

Zu diesem Selbstbewusstsein gehört auch, dass Sie Ihre Chefin um ein Gespräch bitten, in dem Sie ihr schildern, wie die Situation auf Sie wirkt und wie Sie sich dabei fühlen. Führen Sie dieses Gespräch aber nicht vorwurfsvoll, sondern lassen Sie einfließen, dass Sie davon ausgehen, dass Ihre Chefin Sie mit Ihren Fragen und Kommentaren unterstützen will.

Bitten Sie sie darum, Sie beim nächsten Mal einfach machen zu lassen – Sie also nicht zu unterbrechen – und Ihnen nach Ihrer Präsentation unter vier Augen Feedback zu geben. Betonen Sie, dass dieses Feedback für Sie sehr wertvoll ist und Sie davon mehr profitieren als von den Beiträgen, die Ihre Chefin während Ihrer Präsentation beisteuert.

Oder Sie vereinbaren mit Ihrer Chefin, dass Sie ihr die Präsentation vorab geben. Vielleicht sind ihre Fragen und Anmerkungen – für eine Übergangszeit – ja hilfreich, um an der Präsentation noch zu feilen.

Unterbricht Ihre Chefin Sie bei Ihrer nächsten Präsentation wieder, können Sie in der Situation Folgendes tun:

Lassen Sie sich nicht aus dem Konzept bringen

Antworten Sie so kurz wie möglich auf die Zwischenfrage oder Bemerkung Ihrer Chefin. Anschließend sagen Sie etwas wie: *„Dieser Punkt ließe sich gut am Ende meiner Darstellung diskutieren. Darf ich zunächst fortfahren?“*

Unterbricht Ihre Vorgesetzte Sie erneut, können Sie zum Beispiel sagen: *„Es fällt mir schwer, meinen Vortrag von hinten aufzurollen. Ich möchte lieber systematisch vorgehen. Ist das für Sie okay?“*

Können Sie Ihre Chefin absolut nicht bremsen, sollten Sie deutlicher werden. Machen Sie sichtbar, dass Ihre Chefin mit ihren Unterbrechungen die

Kontrolle über Ihre Präsentation an sich reißt, indem Sie freundlich die Präsentation an sie übergeben. Sagen Sie zum Beispiel: „*Ich übergebe zu diesem Punkt das Wort an Frau ...*“

Fahren Sie mit Ihrer Präsentation erst fort, wenn Ihre Vorgesetzte Sie ausdrücklich dazu auffordert. Vermeiden Sie unbedingt, in Mimik oder Tonfall zu signalisieren, dass Sie beleidigt sind. Spätestens nach diesem Schritt sollte Ihrer Chefin ihr – wenn vielleicht auch gut gemeintes – Verhalten bewusst werden.

? „Ich verstehe meinen Chef nicht! Wie bringe ich ihn dazu, weniger Dialekt zu sprechen?“

Ich arbeite in einem Münchner Unternehmen. Unser Geschäftsführer kommt aus Niederbayern und spricht tiefsten bayerischen Dialekt. Ich dagegen stamme aus Norddeutschland und verstehe oftmals halbe Sätze nicht, wenn er mit mir spricht. Noch schlimmer ist es am Telefon und bei Videokonferenzen, da verstehe ich so gut wie kein Wort. Mir ist das jedes Mal total peinlich. Kann ich ihn denn bitten, Hochdeutsch zu sprechen, oder mache ich mich damit lächerlich?

Linda B., München

! **Meine Empfehlung: Sprechen Sie Ihre Sprachbarriere offen an**

von: Dunja Schenk und Daniela Schmidt

Wenn Sie eine Führungskraft oder Mitarbeitende wegen eines Dialektes nicht verstehen, muss Ihnen das nicht peinlich sein. Aber Sie müssen etwas dagegen tun. Am besten reagieren Sie folgendermaßen, wenn Sie in Gesprächen mit Ihrem Chef nur Bahnhof verstehen:

- Wenn Sie in einem Doppelbüro arbeiten, bitten Sie Ihre Kollegin oder Ihren Kollegen für die nächste Zeit um Unterstützung: Sagen Sie offen, dass Sie Ihren Chef schlecht verstehen. Sie oder er kann Ihnen dann zur

Seite stehen, wenn Ihr Chef Ihnen Fragen stellt, und Ihnen (hinterher) übersetzen, was er gesagt hat. Das gilt auch für Onlinemeetings, wenn Ihr Chef mit Ihnen beiden per Video kommuniziert.

Das ist aber nur eine Übergangslösung, denn letztendlich geht es darum, dass Sie und Ihr Chef auch im Zwiegespräch eine Lösung für Ihr Verständigungsproblem finden.

- Bei Telefonaten und wenn Sie mit Ihrem Chef ohne „Übersetzungshilfe“ im Büro sind, bitten Sie Ihren Chef, langsamer und deutlicher zu sprechen und die Dinge zu wiederholen, die Sie nicht verstanden haben. Fragen Sie freundlich: *„Können Sie den letzten Satz bitte noch einmal auf Hochdeutsch sagen? Ich verstehe einige Worte nicht.“*

Es muss klar sein, dass es nicht um das akustische Verstehen geht, sondern um das inhaltliche. Denn auch wenn Sie ein Wort noch so laut und deutlich hören, bedeutet das noch lange nicht, dass sich Ihnen auch der spezifische Sinn erschließt, den es in einem Dialekt hat.

- Zeigen Sie Humor, wenn Ihr Chef dafür offen ist. Sagen Sie: *„Lieber Herr xy, Sie wissen doch, dass ich ein absolutes Nordlicht bin und erst im Begriff bin, mich an die Besonderheiten der bayerischen Sprache zu gewöhnen. Bitte haben Sie Nachsicht mit mir und sprechen Sie Hochdeutsch.“*

Fazit: Es hat keinen Sinn, nur freundlich zu lächeln, ...

... wenn Ihr Chef mit Ihnen spricht und Sie ihn nicht verstehen. Das Risiko, dass es zu Missverständnissen kommt und Sie Arbeitsaufträge nicht richtig ausführen, ist zu groß. Und wie soll aus Ihnen und Ihrem Chef ein eingespieltes Team werden, wenn es mit der Kommunikation nicht klappt?

Suchen Sie sich Hilfe und sprechen Sie Ihr Problem vor allem offen und ehrlich an. Menschen mit starkem Dialekt vergessen hin und wieder, dass es Personen gibt, die ihre Mundart nicht verstehen.



DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Langstrich und zum Kurzstrich sagt

von: Redaktionsteam

Sind Sie auch hin und wieder unsicher, ob das korrekte Satzzeichen ein Binde- oder ein Gedankenstrich ist? Die DIN 5008 gibt hierzu folgende Empfehlungen:

Mittestrich – mit Leerzeichen (Langstrich)

Gedankenstrich: Um 11 Uhr – das Meeting hatte gerade begonnen – kam unser Geschäftsführer herein.

Zeichen für „gegen“: Das Duell hieß FC Bayern München – Borussia Dortmund.

Minuszeichen: Subtraktionszeichen: $90 - 15 = 75$

Vorzeichen: -3

Zeichen für „bis“: Kaffeepause: 14:45 Uhr – 15:05 Uhr; 15 – 20 €

Aber: geöffnet von Montag bis Freitag, 4- bis 5-mal

Streckenstrich: Der Zug fährt: München – Kassel – Flensburg

Tipp: Die Verwendung von „geschützten Leerzeichen“ (STRG + UMSCHALTASTE + LEERTASTE) verhindert Zeilenumbrüche vor den Mittestrichen (Langstrichen).

Mittestrich – ohne Leerzeichen (Kurzstrich)

Bindestrich: Ann-Marie, Vitamin-C-Gehalt

Ergänzungsbindestrich: Ein- und Ausstieg, Schuljahr und -tag

Datum (Reihenfolge nach ISO 8601): 2025-04-25

Worttrennung: Fuß-ball

Telefonnummern (Durchwahl): 089 98765-4231



Selbstmanagement

So distanzieren Sie sich von unproduktiven, ärgerlichen

Gedanken: 2 Methoden

von: Susanne Roth und Alexandra Sievers

Stellen Sie sich vor, Sie sind gerade dabei, die Agenda für das nächste Meeting vorzubereiten. Was bringt es Ihnen in diesem Moment, lange darüber nachzudenken, warum Ihre Führungskraft bei der Besprechung am Morgen die Stirn gerunzelt hat? Oder auch über den etwas schnippischen Ton einer Kollegin? Oder über eine E-Mail, die Sie aus Versehen ohne Anhang versendet haben?

Wäre es nicht sinnvoller, sich ganz auf Ihre Aufgabe zu konzentrieren? Die folgenden zwei Methoden helfen Ihnen dabei, ablenkende Gedanken (vorübergehend) loszuwerden:

1. Methode: Eine feste Zeit dafür einrichten

Legen Sie für sich eine feste Zeit fest, in der Sie sich mit solchem Ärger beschäftigen – beispielsweise kurz vor Feierabend.

Wenn Sie sich tagsüber beim Grübeln ertappen, sagen Sie sich einfach: „Stopp! Darüber werde ich heute Abend nachdenken.“

Solch ein Grübeln ist ja manchmal durchaus auch sinnvoll, da es Sie dabei unterstützen kann, an sich zu arbeiten. Sie sollen es also nicht komplett streichen. Im Sinne von „Ein jedes Ding hat seine Zeit“ soll es Ihnen nur nicht Ihre Konzentration rauben.

2. Methode: Eine Fragen-Sammlung anlegen

Sie können Grübel-Gedanken auch auf einem Post-it notieren. Sie schreiben diesen Gedanken damit „weg“ – und kehren dann freiwillig und bewusst zu ihm zurück, wenn Zeit dafür ist.

Tip: Wenn Sie sich in einem Notizbuch oder in Ihrem Zeitplaner eine kleine „Fragen-Sammlung“ anlegen, können Sie darin sowohl die einzelnen Post-its sammeln als auch direkt hineinschreiben.

Bei Fragen, die Sie für sich beantwortet haben, nehmen Sie das jeweilige Post-it heraus beziehungsweise streichen den Eintrag durch.

Bei wichtigen Erkenntnissen allerdings sollten Sie die Frage nicht „löschen“, sondern sie markieren und die Antwort, die Sie sich gegeben haben, dazu aufschreiben.

Wichtig: Bleiben Sie hartnäckig

Scheuen Sie sich auch nicht, dieselbe Sorge dort wieder und wieder zu notieren („Die Rente ist NICHT sicher – wie kann ich mich für das Alter besser absichern?“) – das motiviert dazu, solche Themen dann irgendwann auch wirklich in Angriff zu nehmen.



Effizienter arbeiten

Entscheidungen beschleunigen: 3 wirkungsvolle Strategien

von: Susanne Roth

Statistiken gehen davon aus, dass ein berufstätiger Mensch im Schnitt 100 Entscheidungen täglich trifft und dafür rund eine Stunde braucht. Auf's Jahr gerechnet, verwenden wir also fast sechs volle Arbeitswochen zum Entscheiden. Das heißt auch: Wenn Sie zu den eher zögerlichen Entscheidern gehören, können Sie hier viel Zeit sparen!

Mut tut gut: Gehen Sie Entscheidungen entschlossen an

Ein einfaches Hausmittel, das in den allermeisten Fällen wirkt: Setzen Sie auf Aktivität. Packen Sie zu, und tun Sie einfach so, als würde das, was Sie bremst, überhaupt nicht existieren. Werfen Sie den nutzlosen Ballast ab, der Entscheidungen erschwert und verzögert oder bisweilen dafür sorgt, dass Sie am Ende im Interesse anderer entscheiden. Hier sind drei effektive Entscheidungsbeschleuniger.

1. Strategie: Nutzen Sie Hilfsmittel – und wenn es eine Münze ist

Manchmal kann man sich gerade bei Kleinigkeiten nicht entscheiden. Werfen Sie in solchen Situationen doch einfach eine Münze! Das verkürzt lange Grübelphasen, indem es das Bauchgefühl zutage bringt. Wenn Sie sich mit der Münz-Entscheidung unwohl fühlen, zeigt das, dass Sie unbewusst längst die andere Option favorisieren.

Bei komplexeren Entscheidungen lohnt es sich beispielsweise, eine Pro- und Contra-Liste zu erstellen. Das dauert nicht lange und ist sehr effektiv: Das schriftliche Fixieren der Argumente bewahrt Sie davor, dass sich Ihre Gedanken im Kreis drehen.

Oft hilft es auch schon, einer anderen Person die Situation, bei der es in Ihrer Entscheidung geht, zu schildern, um Ihrer Gedanken zu sortieren und zu einer Entscheidung zu gelangen.

Haben Sie bereits eine Pro-Contra-Liste erstellt, kann diese eine gute Basis dafür sein, sich mit einer Person, der Sie vertrauen, auszutauschen und zu beraten.

2. Strategie: Halten Sie sich an das Sprichwort „Nobody is perfect“

Sehen Sie Irrtümer und weniger gelungene Entscheidungen nicht als Fehler, sondern als wertvolle Entwicklungshilfe für die Zukunft. Wenn Sie eine Fehlentscheidung zurückdrehen können, tun Sie's – jedoch nur, wenn es

wirklich um etwas geht. Sonst gilt das Motto: Haken Sie die Sache ab, und blicken Sie nach vorn.

3. Strategie: Halten Sie sich an das Motto „Es geht um mich, nicht um die anderen“

Keine Entscheidung ist auch eine Entscheidung – nämlich die, das Feld anderen zu überlassen. Gehen Sie lieber das Risiko ein, im Nachhinein schlauer zu sein.

Wenn Sie einmal ehrlich überlegen: Ist es nicht zumeist so, dass Sie selbst mit einer Fehlentscheidung ganz gut zurechtkämen? Ist es nicht vielmehr die Reaktion der anderen, die Sie fürchten?

Da hilft nur eins: Ignorieren Sie das „Publikum“. Ihre Entscheidung – Ihre Verantwortung – Ihr Urteil!



Zusammenarbeit

Diese 3 Konfliktfallen sollten Sie kennen, um ihnen aus dem Weg gehen zu können

von: Alexandra Sievers

Sie wollen in einer angespannten Situation Ärger vermeiden – und erreichen genau das Gegenteil? Dann sind Sie vermutlich in eine dieser drei Fallen getappt.

Beispiel: Gescheiterte Beschwichtigung

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Ihre Chefin beschwert sich aufgebracht darüber, dass Sie ihr vom Anruf eines Kunden nichts erzählt haben. Um sie zu beschwichtigen, erwidern Sie: „Das, was der Kunde mir erzählt hat, war ohnehin nicht so wichtig. Aber es tut mir leid, dass ich noch keine Gelegenheit hatte, Ihnen vom gestrigen Telefonat zu berichten.“

Das klingt im ersten Moment gut und einsichtig, finden Sie nicht? Doch nach dieser Entgegnung ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sich Ihre Chefin noch mehr echauffieren wird. Denn mit diesen Worten sind Sie in die folgenden drei Konfliktfallen getappt:

Falle 1: Rationale Argumentation

Sie versuchen mit „sachlichen“ Argumenten („... war ohnehin nicht so wichtig ...“) das Anliegen Ihrer Chefin zu relativieren und sie damit von ihren Emotionen „herunterzuholen“. Das bewirkt aber genau das Gegenteil. Denn jetzt hat Ihre Chefin nicht nur den Eindruck, dass Sie ihr Informationen vorenthalten, sondern denkt auch noch, dass Sie für sie entscheiden, was wichtig ist. Die nachvollziehbare Reaktion Ihrer Chefin: „Das lasse ich mir nicht gefallen!“

Falle 2: Friedensfahne zu früh hissen

Um die Harmonie wiederherzustellen, sagen Sie – möglicherweise auch nur als versöhnlich gemeinte Floskel, ohne sich tatsächlich in der Schuld zu sehen – „Aber es tut mir leid ...“ Die Sichtweise Ihrer Chefin: „Diese Friedensfahne weht mein Anliegen zu schnell vom Tisch.“ Die Gewissheit, dass es zukünftig anders laufen wird, geben Sie ihr mit dieser Form der Entschuldigung nicht. Das liegt auch an dem einschränkend „Aber“ („Aber es tut mir leid, dass ich noch keine Gelegenheit hatte ...“): Genau genommen entschuldigen Sie sich nämlich nicht dafür, dass Sie Ihrer Chefin von dem Anruf nichts erzählt haben, sondern nur dafür, dass Sie dazu noch keine Gelegenheit hatten. Von der Einsicht, dass es für Ihre Chefin wichtig ist, zeitnah informiert zu werden, fehlt hier jede Spur.

Falle 3: Verantwortung ablehnen

„Ich hatte noch keine Gelegenheit ...“ oder allgemein „Dafür bin ich doch gar nicht verantwortlich“ ist der Versuch, Abstand zu gewinnen und sich vor der konfliktgeladenen Situation zu schützen. Auch hier ist die Reaktion

der Chefin zwangsläufig emotional, denn sie hört daraus den Vorwurf, dass Sie noch nicht mit ihr sprechen konnten. Dadurch wächst ihr Ärger.

So umgehen Sie die 3 Konfliktfallen

1. Besser ist, Sie zeigen Verständnis für Ihre Chefin, indem Sie ihre Verärgerung ernst nehmen und zum Beispiel *„Ich sehe, Sie sind über diesen Vorfall sehr aufgebracht“* oder *„Diese Verzögerung verärgert Sie, das kann ich verstehen“* sagen.
2. Wenn Sie es dann noch schaffen, Ihren Folgesatz mit einem „und“ statt mit einem einschränkenden „aber“ einzuleiten, können Sie dazu übergehen, gemeinsam eine Lösung für das Ausgangsproblem zu entwickeln.
3. Vermeiden Sie auch dabei das Wörtchen „aber“, und schieben Sie keine Rechtfertigung vor. Sagen Sie also statt *„Aber ich habe Sie gestern auch kaum gesehen“* besser: *„Ich schlage vor, wir vereinbaren gleich jetzt Regeln, wie wir den Inflofluss in Zukunft handhaben werden.“* Damit drücken Sie Ihre Veränderungsbereitschaft aus und ebnen den Weg für ein weiteres harmonisches Miteinander.



Organisation

Buffet oder Schnittchen: Was bieten Sie an, wenn Besprechungen über die Mittagszeit andauern?

von: Alexandra Sievers

Knurrende Mägen sind keine gute Voraussetzung für erfolgreiche Besprechungen, doch nicht immer ist es gewünscht oder möglich, dass alle Teilnehmenden gemeinsam die Kantine oder ein Restaurant besuchen. Dann stellt sich unweigerlich die Frage: Was bieten Sie zur Mittagspause an, damit sich die Teilnehmenden stärken können? Soll es die klassische Platte mit Schnittchen sein oder – insbesondere bei hochkarätigen Teilnehmenden – doch besser ein kleines kalt-warmes Buffet?

Was es bei einem Buffet zu beachten gilt

Ein Buffet muss aufgebaut werden – und zwar zum richtigen Zeitpunkt. Steht es zu lange, kann es sein, dass die warmen Speisen abkühlen und die kalten sich erwärmen und somit nicht nur ihren Geschmack, sondern auch ihr appetitliches Aussehen verlieren. Das Buffet sollte also relativ kurzfristig vor dem Essen aufgebaut werden.

Allerdings darf das Herrichten des Buffets den Ablauf der Besprechung nicht stören. Deshalb eignet es sich nur dann, wenn sich an den Besprechungsraum ein Vorraum beziehungsweise ein anderes Zimmer anschließt, in dem es in Ruhe vorbereitet werden kann.

Mein Tipp: Stimmen Sie mit der Catering-Firma (oder eventuell auch mit Ihrer firmeneigenen Kantine), den Zeitpunkt für die voraussichtliche Eröffnung des Buffets exakt ab.

Wenn Sie nicht genau abschätzen können, wann die Mittagspause sein wird, verzichten Sie besser auf warme Gerichte und bieten Sie sicherheitshalber nur kalte Speisen an, die auch ein wenig Wartezeit unbeschadet überstehen.

Denken Sie bei der Zusammenstellung der Speisen auch daran, dass nicht alle alles essen können und/oder wollen. Erkundigen Sie sich deshalb bereits mit der Einladung zum Meeting danach, ob es bei den Speisen etwas zu beachten gilt. Das gilt sowohl für die Gerichte vom Buffet als auch für die Schnittchen.

Was bei Schnittchen bedacht werden sollte

Ihre Führungskraft will doch lieber bei Schnittchen bleiben, die im Besprechungsraum serviert werden? Geben Sie zu bedenken, dass eine Platte mit belegten Brötchen, die auf dem Tisch steht, dazu verführt, während des Essens weiter zu verhandeln. Das sollte aber nicht sein!

Die Pause sollte wirklich eine Unterbrechung darstellen, in der sich die Gesprächsteilnehmenden die Füße vertreten und ein bisschen Smalltalk betreiben können.

Mein Tipp: Stellen Sie die Platte mit den Schnittchen deshalb zumindest auf einen separaten Tisch, sodass die Teilnehmenden aufstehen müssen, um sich davon zu bedienen. Der Platzwechsel fördert zudem den Themenwechsel. Vielleicht können Sie zum Essen auch einen oder mehrere zusätzliche Stehtische im Besprechungsraum aufbauen lassen? Auch das bringt die Teilnehmenden in Bewegung.

An den Getränkenachschub denken

Haben Sie sich für ein Buffet entschieden, stehen dort diverse Getränke wie Wasser, Softdrinks, Säfte, Kaffee und Tee bereit – und während die Teilnehmenden essen, werden (auch wenn es Schnittchen gibt) die Getränke im Konferenzraum nachgefüllt beziehungsweise ausgetauscht.

Kaltgetränke erwärmen sich über die Zeit hinweg selbst in einem Kühler und Warmgetränke in Thermoskannen verlieren das gewünschte Aroma. Die Getränke sollten jedoch gerade bei einem Meeting-Marathon durchgehend frisch sein, um die Teilnehmenden bei Laune zu halten.



Digitaler Tipp

So lassen Sie Excel das Datum in Ihren Tabellen automatisch aktualisieren

von: Redaktionsteam

Wenn Sie in Excel-Tabellen das aktuelle Datum benötigen, können Sie das ganz einfach einstellen und das Datum zukünftig automatisch aktualisieren lassen. Das bringt Ihnen zwei Vorteile:

1. Sie sparen Zeit, weil Sie das Datum nicht manuell verändern müssen.
2. Sie stellen sicher, dass nicht aus Versehen ein falsches Datum im Dokument steht.

Vielfältige Anwendungsbereiche

Die Funktion eignet sich zum Beispiel für Vorlagen wie:

- Checklisten, die permanent aktualisiert werden
- Bestelllisten
- Protokollformulare
- Projektlisten
- Kalkulationen
- Tabellen als Anlagen für Briefe
- Kurzübersichten wie Produktübersichten, Telefonlisten

So fügt Excel das Datum automatisch ein

- Klicken Sie in die Zelle, in die Sie das Datum einfügen wollen.
- Geben Sie die folgende Formel ein: =JETZT() und drücken Sie die ENTER-Taste.
- Gehen Sie erneut in die Zelle und drücken Sie die rechte Maustaste. Sie sehen ein Scroll-Fenster.
- Klicken Sie auf ZELLEN FORMATIEREN. Ein Fenster öffnet sich.
- Klicken Sie in der Liste das gewünschte Format an und bestätigen Sie mit OK. Excel übernimmt das gewünschte Format.

Das Datum und die Uhrzeit aktualisieren sich dann bei jedem Öffnen.

Wichtig: Das Datum der letzten Bearbeitung können Sie nach dem Öffnen hier nun nicht mehr erkennen. Dieses wird Ihnen gezeigt, wenn Sie im Register DATEI auf INFORMATIONEN klicken.

Die 7 schlimmsten Erfolgskiller – und was Sie dagegen unternehmen können

Sie sind kompetent, haben einen guten Job – und trotzdem plagen Sie gelegentlich Zweifel: Bin ich bei meiner Arbeit wirklich gut genug? Bin ich den Aufgaben gewachsen? Sie würden gerne erfolgreicher sein, doch Unsicherheiten wie diese hindern Sie. Erfahren Sie in diesem Beitrag, was Sie gegen die sieben schlimmsten Erfolgskiller unternehmen können.

Inhalt	Seite
Erfolg: Was ist das?	2
Daran erkennen Sie die Erfolgsfallen	2
Wie Sie den 7 häufigsten Erfolgskillern den Kampf ansagen	4
· 1. Der „Tiefstapel-Killer“	4
· 2. Der „Ausweich-Killer“	5
· 3. Der „Familien-Killer“	6
· 4. Der „Stress-Killer“	8
· 5. Der „Angst-vor-dem-Scheitern-Killer“	9
· 6. Der „Autoritäts-Killer“	11
· 7. Der „Harmonie-Killer“	12

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag E 690 heraus, soweit dieser in Ihrem *Profi-Handbuch Kommunikation* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktuellen Beitrag ersetzt.



Die Autorin, **Dr. Eva Wlodarek-Küppers**, ist Diplom-Psychologin. Seit dem Jahr 1997 führt sie eine psychologische Praxis in Hamburg mit dem Schwerpunkt „Beratung zur Entfaltung der Persönlichkeit“. Zudem ist sie erfolgreiche Buchautorin. Darüber hinaus leitet sie Seminare und hält Vorträge.

Erfolg: Was ist das?

Erfolg hängt von
den persönlichen
Zielen ab

Was heißt für Sie Erfolg? Bedeutet es, zielstrebig die Karriereleiter hinaufzuklettern? Viel Geld zu verdienen? Für etliche Menschen ist Erfolg tatsächlich an materielle Werte geknüpft. Doch was Erfolg für Sie persönlich ist, bestimmen Sie selbst. Sie entscheiden, welche Ziele Sie sich setzen und was Sie erreichen wollen. Sei es, dass Sie sich in Fortbildungskursen weiterentwickeln, dass Sie verantwortungsvollere Projekte übernehmen oder dass Sie einfach nur gut ins Team passen und Ihre Arbeit gerne verrichten wollen.

Wenn Sie sich im Beruf genau dort glücklich fühlen, wo Sie stehen, ist das Erfolg genug. Es gibt keinen Grund, warum Sie sich unter Druck setzen sollten. Im Gegenteil, selbst wenn es paradox klingt: Sie dürfen es sogar als Erfolg werten, dass Sie kein Workaholic sind oder entschieden nein zu einer Position sagen, die Ihnen nicht liegt, obwohl alle Welt Ihnen einreden will, es sei DIE Chance Ihres Lebens. Denn es gilt:



Erfolg bedeutet, dass Sie die Ziele erreichen, die Sie sich selbst setzen!

Daran erkennen Sie die Erfolgsfallen

Aber sind Ihre Gefühle – Ihre Gelassenheit oder Ihre Ablehnung – wirklich echt? Sind Sie sich in diesem Punkt absolut sicher? Das Tückische ist, dass die angeblich guten Gründe, die uns dazu verleiten, auf Erfolg zu verzichten,

oft zwei Gesichter haben: ein ehrliches und ein scheinheiliges.

- Ständige Unzufriedenheit und schlechte Laune können zum Beispiel ein Hinweis darauf sein, dass Sie in die Fänge eines Erfolgskillers geraten sind.
- Auch der nagende Neid auf Kolleginnen und Kollegen, die befördert wurden, und die quälende Überlegung „Soll ich oder soll ich nicht?“, nachdem Ihre Chefin beziehungsweise Ihr Chef Ihnen vorgeschlagen hat, mehr Verantwortung zu übernehmen, können Ihnen Ihren Erfolg madig machen.

Warnhinweise

Der Hemmschuh: Angst vor Erfolg

Die Erfahrungen vieler beratender Psychologinnen und Psychologen zeigen, dass solche Gründe häufig vorge-schoben sind – insbesondere bei Frauen.

Dahinter stecken vielfältige Motive, die sich letztlich alle auf einen gemeinsamen Nenner bringen lassen: Angst vor dem Erfolg.

Doch unabhängig vom Geschlecht gilt: Erst wenn Sie die Angst hinter den scheinbar plausiblen Erklärungen wahrnehmen, können Sie aktiv werden. Dann haben Sie einen Ansatzpunkt, konkret etwas zu unternehmen und dem Erfolgskiller, der in Ihnen lauert, entschieden die Zähne zu zeigen.

Wer seine Angst erkennt, kann ihr begegnen

Wichtig: Zwar darf niemand behaupten, Ihre Gründe wären nicht stichhaltig – doch wenn Sie selbst dahinter eine (alte) Angst wiedererkennen, sollten Sie wachsam sein!



Wie Sie den 7 häufigsten Erfolgskillern den Kampf ansagen

1. Der „Tiefstapel-Killer“

Wenig Vertrauen
in das eigene
Können

Hinter der meist völlig harmlos daherkommenden „Tiefstapelei“ verbirgt sich oft die Furcht, dass die persönlichen Stärken nicht ausreichen könnten. Mangelndes Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und Qualifikationen hält Sie davon ab, weitere Schritte zu unternehmen, die Sie nach vorn bringen könnten. Sie trauen sich nicht, neue Herausforderungen anzunehmen, und bleiben auf der Stelle stehen.

Oft ein Relikt aus der Kindheit

So etwas hat meist Familientradition: Schon die Eltern hatten großen Respekt vor Autoritäten und Titeln. Der Arzt wusste am besten, was für einen gut war, die Lehrerin hatte immer Recht. Wahrscheinlich wurden Sie auch dazu angehalten, möglichst gute Noten nach Hause zu bringen.



Mein Tipp: Achten Sie darauf, was Sie denken. Wenn Ihre Chefin oder Ihr Chef Sie um die Erledigung einer Aufgabe bittet und Sie mit „Das habe ich nicht gelernt“ reagieren, zeigt das, dass Sie sich vor Ihren persönlichen Fähigkeiten fürchten. In der Regel werden Sie eine solche Antwort nicht geben, sondern nur denken und gegenüber Ihrer Führungskraft nach Ausflüchten suchen, um sich der Herausforderung nicht stellen zu müssen.

Ihre Gegenstrategie

Machen Sie sich klar, dass Sie die grundlegenden Fähigkeiten und das Basiswissen für die entsprechenden Aufgaben offenbar bereits besitzen. Ihre Führungskraft hätte Sie wohl kaum gefragt, wenn sie Ihnen diese Tätigkeit nicht zutrauen würde.

Bedenken Sie: Sie müssen nicht alles wissen

Wichtig ist natürlich Ihr Engagement, sich einer neuen Herausforderung stellen zu wollen. Hinzu kommt, dass Sie die Möglichkeit haben und nutzen müssen, sich fehlende Informationen zu beschaffen. Niemand verlangt von Ihnen, dass Sie alles selbst wissen. Wichtig ist nur, dass Sie wissen, wo Sie sich erkundigen können.

Es führen viele Wege zum Erfolg, auch ohne Zertifikat. „Learning by doing“ – frei übersetzt: „Fang einfach an, dann lernst du, wie’s geht“ – gilt auch für Sie! Probieren Sie es einfach aus.

Learning by doing

2. Der „Ausweich-Killer“

Viele Menschen scheuen sich davor, Verantwortung zu übernehmen. Denn wenn etwas schiefgeht, müssen sie für den Misserfolg den Kopf hinhalten. Die Angst, Fehler zu machen, ist sehr stark ausgeprägt.

Angst vor
Verantwortung
und Fehlern

Zu viel Druck macht ängstlich

Auch das mulmige Gefühl „Ich bin allein für alles verantwortlich“ kann aus der Kindheit herrühren. Besonders Erstgeborene oder Einzelkinder, auf die sich der Ehrgeiz der Eltern konzentrierte, standen oft unter dem Druck, zu viel zu früh können zu müssen.

Als Erwachsene setzen sie deshalb Verantwortung mit Überforderung gleich und versuchen verständlicherweise, sie zu vermeiden.

Ihre Gegenstrategien

Aus Fehlern lernen

Führen Sie sich vor Augen, dass Fehler zum Leben gehören. Es läuft halt nicht immer alles glatt. Sie wissen doch auch, dass man aus Fehlern lernt. Wie wollen Sie sich weiterentwickeln, wenn Sie nicht bereit sind, etwas falsch zu machen? Überall kommt es zu Fehlern, und überall auf der Welt lernen die Menschen aus ihnen. Warum nicht auch Sie?

Teilen Sie Verantwortung

Machen Sie sich bewusst, dass Verantwortung teilbar ist. Suchen Sie sich Unterstützung und fragen Sie andere um Rat. Wenn es möglich ist, stellen Sie ein verlässliches Team zusammen.



Mein Tipp: Sie können sich auch außerhalb der Firma ein Netzwerk suchen (oder selbst gründen!), in dem Sie für Ihren Beruf typische anstehende Probleme miteinander besprechen. Auf diese Weise entlasten Sie sich und verschaffen sich den nötigen Rückhalt.

3. Der „Familien-Killer“

Angst, nicht mehr
perfekt zu sein

„Meine Familie ist mir am wichtigsten.“ Diese Aussage klingt sehr uneigennützig und ist vor allem von Frauen häufig zu hören, wenn es um die Vereinbarkeit von Familie und Karriere geht. Sie stellen damit ihre Familie in den Vordergrund und ihre eigenen Interessen hinten.

Doch der wahre Grund, weshalb vor allem Frauen oft ihre Familie „vorschieben“, ist ihre Angst, bei größerem beruflichem Engagement keine perfekte Mutter und Partnerin mehr sein zu können.

Vielleicht glauben sie auch, gute Mütter müssten für ihre Kinder ununterbrochen da sein und ideale Ehefrauen ihrem Partner immer den Rücken freihalten? Vor diesem Hintergrund fürchten sie auch die Auseinandersetzung mit ihrer Familie.

Ihre Gegenstrategie

Akzeptieren Sie Ihre Rolle als Ehefrau und Mutter nicht einfach, sondern hinterfragen Sie sie. Denn Rollen sind nicht für die Ewigkeit festgelegt, sie lassen sich auch gestalten.

Das Zauberwort, das Ihnen in der Familie mehr Freiraum für andere Aufgaben verschaffen kann, heißt „delegieren“. Wenn die Kinder schon zur Schule gehen, dürfte das machbar sein. Berufen Sie eine „Familienkonferenz“ ein. Jeder kann sich seinen Anteil an dem zukünftigen Pflichtprogramm aussuchen.

Mein Tipp: Machen Sie deutlich, wie wichtig Ihnen Ihr Beruf beziehungsweise Ihre Tätigkeit ist, und lassen Sie sich durch den anfänglichen Widerstand Ihrer Familie nicht von Ihrem Kurs abbringen. Veränderungen bedeuten nun mal für alle eine Umstellung: Routinen und Privilegien müssen aufgegeben werden – und wer macht das schon gerne? Überzeugen Sie Ihre Familie deshalb mit den Vorteilen, die Ihr (berufliches) Engagement mit sich bringt,

Hinterfragen Sie
Ihr Rollenbild

Delegieren Sie



auch wenn Sie quantitativ weniger Zeit haben: Eine zufriedener Mutter und ausgeglichene Partnerin ist für alle ein Gewinn!

Stress ist oft
subjektiv

4. Der „Stress-Killer“

Vielleicht sind Sie belastbarer, als Sie denken? Hinter der Äußerung „Ich bin im Stress“ verbergen sich nämlich häufig die Bedenken, mit der eigenen Zeiteinteilung nicht klarzukommen. Vielleicht fehlt Ihnen einfach das praktische Know-how, um Ihre Arbeit effizient und zeitsparend organisieren zu können?

Oft ist das Gefühl „Das ist mir viel zu stressig“ auch rein subjektiver Natur. Wenn alles Mögliche auf einmal auf Sie zukommt und viele Menschen von verschiedenen Seiten an Ihnen zerren oder wenn Sie zulassen, dass an Ihnen gezerzt wird, überkommt Sie das Stressgefühl recht schnell.

Ihre Gegenstrategie

Es gibt auch
positiven Stress

Sie brauchen keine Angst vor Stress zu haben, denn Stress muss nicht zwangsläufig etwas Schlechtes sein. Fachleute unterscheiden zwei Arten: „Disstress“ und „Eustress“. Während Disstress Sie fix und fertig macht, wirkt Eustress sogar belebend. Positiver Stress spornt Sie zu Höchstleistungen an und wird als anregend empfunden.

Setzen Sie Prioritäten

Damit Sie garantiert Eustress erleben, müssen Sie lernen, präzise zu planen. Machen Sie sich bewusst: Je mehr Sie zu tun haben und je mehr Aufgaben erledigt werden müssen, desto wichtiger ist es, dass Sie vorab genug Zeit in die

Planung investieren. Beherzigen Sie dabei diese drei Grundregeln:

1. Ordnen Sie Ihre täglichen Aufgaben nach Prioritäten.
2. Gehen Sie nicht nach dem Lust-Prinzip vor. Es gilt: Das Wichtigste kommt immer zuerst dran.
3. Verplanen Sie Ihren Arbeitstag nicht vollständig. Lassen Sie Zeitpuffer für unvorhergesehene Aufgaben.

3 Grundregeln

Selbst wenn Sie das zunächst für übertrieben halten: Tragen Sie auch Ihre Freizeit- und Erholungszeiten – zum Beispiel Sport, Kino, Treffen mit Freunden – in Ihren Terminkalender ein. Nehmen Sie diese „Aufgaben“ genauso ernst wie Ihre beruflichen Termine, denn Sie sind der nötige Ausgleich, den Sie unbedingt brauchen, um bei Arbeitsspitzen belastbar zu sein.

Mein Tipp: Ergänzend sollten Sie auch eine Entspannungstechnik erlernen, mit der Sie selbst im hektischsten Arbeitsalltag zwischendurch immer mal wieder für kurze Zeit relaxen können. Autogenes Training zum Beispiel lässt sich direkt am Schreibtisch praktizieren.



5. Der „Angst-vor-dem-Scheitern-Killer“

Woran liegt es wirklich, dass Sie neue Chancen nicht ergreifen möchten? Glauben Sie, dass Sie nicht gut genug sind, und hegen Sie den Verdacht, dass Sie scheitern und sich womöglich sogar blamieren könnten? Verhalten Sie sich vielleicht wie der Fuchs in der Fabel: Weil ihm die Trauben zu hoch hängen, behauptet er einfach, sie seien ihm zu sauer?

Nagende Zweifel

Schutz vor
Enttäuschung

Im Klartext: Haben Sie Angst, dass es mit der neuen Aufgabe am Ende doch nichts wird oder dass Sie ihr nicht gewachsen sind? Dann haben Sie wahrscheinlich schon früh gelernt, dass es wenig bringt, sich etwas zu wünschen. Sie mussten sich selbst vor Enttäuschungen schützen und haben Ihre Sehnsüchte deshalb vorsichtshalber verdrängt. Dieses Muster wenden Sie möglicherweise auch auf den Erfolg an.

Ihre Gegenstrategie

Positives zulassen

Entspannen Sie sich. Schließen Sie die Augen. Stellen Sie sich vor, Sie würden die neue Tätigkeit bereits ausüben – und zwar gerne und erfolgreich. Entwickeln Sie keine abschreckenden Horrorszenarien nach dem Motto: „Was könnte schlimmstenfalls passieren?“ Stattdessen stellen Sie sich vor, was bestenfalls geschehen wird. Das verringert die Angst vor dem Scheitern, weil Sie damit positive Ergebnisse und Gefühle zulassen.



Beispiel: Ihr Chef bittet Sie, eine Präsentation, die Sie für ihn erstellt haben, selbst vor dem Team zu halten. Sie stellen sich vor, wie Sie locker und professionell agieren. Alle Teammitglieder lauschen gespannt. Nach der Präsentation erhalten Sie stehenden Applaus. Ihr Chef gratuliert Ihnen.

Malen Sie sich diese Vorstellung ganz genüsslich aus. Öffnen Sie dann wieder die Augen. Hat Ihnen die Aufgabe während der Übung besser gefallen als vorher? Erstellen Sie eine Liste dessen, was an der angebotenen Aufgabe reizvoll sein könnte.

Mein Tipp: Blicken Sie Ihrer Angst ins Auge. Sie befürchten, dass Sie nicht perfekt sind? Ihre Angst verschwindet erst, wenn Sie sich ihr stellen. Packen Sie die Aufgabe einfach an! Sie müssen nicht perfekt sein, um Erfolg zu haben. Niemand ist perfekt!



6. Der „Autoritäts-Killer“

Viele Menschen – und auch hier sind es insbesondere wieder die Frauen – vermeiden es, ihre autoritäre Seite auszuleben. Von einigen wird sie sogar ganz geleugnet oder sie meinen, sie könnten nicht autoritär auftreten. Wozu auch? Der Psychologe C. G. Jung spricht in dem Fall vom „Schatten“: Wer etwas heftig ablehnt, hat genau mit dieser Eigenschaft ein Problem.

**Bedenken,
autoritär zu sein**

Die Abwehrhaltung stammt meist aus der Kindheit. Hinter der Angst, Macht und Autorität auszuüben, steckt oft ein strenger Vater oder eine beherrschende Mutter. Vielleicht haben Sie sich damals geschworen: „So wie die werde ich nie.“ Oder Sie hatten keine Chance, sich gegen die elterliche Übermacht durchzusetzen, und haben es deshalb gar nicht erst versucht.

Ihre Gegenstrategie

Werden Sie sich klar darüber, dass Autorität an sich nichts Negatives ist. Ganz im Gegenteil, denn ohne Macht können Sie nichts bewirken. Greenpeace zum Beispiel braucht Macht, um gegen Umweltsünder vorzugehen. Der Kinderschutzbund braucht Macht, um Gesetzesänderungen zum Wohl der Kinder herbeizuführen. Es kommt eben ganz darauf an, wie und wo man seine Stärken einsetzt.

**Ohne Macht lässt
sich nichts
bewirken**



Mein Tipp: Selbst für einen guten Zweck werden Sie nicht von heute auf morgen vom Lamm zur Löwin. Vieles kommt mit der Zeit von selbst, wenn Sie erst einmal merken, wie viel Freude es bereitet, etwas zu bewegen.

Oder Sie melden sich zu einem entsprechenden Training an. Sie werden staunen, wie viel Autorität in Ihnen steckt, ohne dass Sie sich gleich in eine Tyrannin oder einen Tyrannen verwandeln.

Angst, nicht mehr geliebt zu werden

7. Der „Harmonie-Killer“

Am liebsten möchten wir doch mit allen Menschen gut auskommen – selbst wenn es auf Kosten des eigenen Vorwärtkommens und der Karriere geht. Diese Angst vor Harmonieverlust ist nicht völlig unbegründet, denn sobald Sie sich aus der Menge abheben, läuft das selten ohne Probleme ab.

Ihre Gegenstrategie

Trauen Sie sich Erfolg zu, anstatt ihm weiter auszuweichen – und geben Sie Gas! Versuchen Sie nicht, bei allen beliebt zu sein. Das funktioniert nicht. Wenn Sie sich hocharbeiten, müssen Sie mit dem Neid derjenigen rechnen, an denen Sie vorbeiziehen. Nehmen Sie das in Kauf, auch wenn es Ihnen nicht leicht fällt.



Mein Tipp: Was Ihnen hilft, ist die Solidarität mit den Menschen auf Ihrer neuen beruflichen Ebene. Betrachten Sie sie nicht als Konkurrenz, sondern schließen Sie sich zusammen, um Erfahrungen auszutauschen und einander zu beraten.

Herzlichen Glückwunsch! Die passenden Worte für unterschiedliche geschäftliche Anlässe

Ihre Auszubildenden haben die Abschlussprüfung bestanden, ein Geschäftspartner wird ausgezeichnet, eine Kollegin befördert – es gibt zahlreiche Anlässe, zu denen eine Gratulation angebracht ist. Ihre Geschäftskontakte werden sich über Ihre Anerkennung freuen, und das schafft die besten Voraussetzungen für eine harmonische, erfolgreiche Zusammenarbeit. Lassen Sie sich von unseren neun Mustergratulationen inspirieren.

Inhalt

Seite

9 Musterschreiben

· Gratulation zur bestandenen Prüfung	2
· Gratulation zur bestandenen Probezeit	3
· Gratulation zu 100 Tagen Betriebszugehörigkeit	4
· Gratulation zur nebenberuflichen Selbstständigkeit	5
· Gratulation zur Beförderung	6
· Gratulation zum gewonnenen Wettbewerb	7
· Gratulation zur Wahl in den Verbandsvorsitz	8
· Gratulation zur Auszeichnung	9
· Gratulation zur Zertifizierung	10



Die Autorin, **Birgit Kleimaier**, ist ausgebildete TV-Redakteurin. Als stellvertretende Redaktionsleiterin bei einem regionalen Fernsehsender war sie auch mit den organisatorischen Aufgaben des Redaktionsalltags betraut.



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Profi-Handbuchs Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben
Gratulation zur bestandenen Prüfung
Ausbildungsleiterin ► Auszubildende



Betreff: Herzlichen Glückwunsch zur bestandenen Prüfung

Liebe Tanja,

drei Jahre durfte ich dich auf deinem Weg zur ... (Berufsbezeichnung) begleiten. Jetzt hast du es geschafft, und darüber freue ich mich sehr.

Ich gratuliere dir herzlich zur bestandenen Abschlussprüfung!

Bewahre dir auch auf deinem weiteren beruflichen Weg deine Wissbegierde, deinen Ehrgeiz und deine empathische, kollegiale Art.

Wie schön, dass sich unsere Wege nicht ganz trennen und du auch weiterhin unsere internen Pfade beschreiten wirst.

Ich bin auch in Zukunft gerne für dich da, wenn ich dich bei einer Herausforderung unterstützen kann.

Es grüßt dich bestens

Elisabeth Fischer

Ausbildungsleiterin



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Gratulation zur bestandenen Probezeit Abteilungsleiter ► Mitarbeiter



Betreff: Ihre Probezeit ist erfolgreich beendet

Lieber Herr Wenke,

Sie haben sich so gut in unser Team eingefügt, als wären Sie schon immer ein Teil davon gewesen.

Daher war ich ein wenig überrascht, als mein Kalender mir verraten hat, dass Sie erst vor sechs Monaten bei uns angefangen haben.

Herzlichen Glückwunsch zum Ende Ihrer Probezeit, die Sie bravourös gemeistert haben.

Sie haben sich nicht nur blitzschnell in Ihr Aufgabengebiet eingearbeitet, sondern es auch mit frischen Ideen modernisiert.

Auf die weitere Zusammenarbeit mit Ihnen freue ich mich sehr!

Herzliche Grüße

Johannes Tamm

Abteilungsleiter



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben
Gratulation zu 100 Tagen Betriebszugehörigkeit
Chefin ► Mitarbeiter



Betreff: Gratulation zu deinen ersten 100 Tagen bei uns

Lieber Theo,

es kommt zwar aus der Politik, dass die ersten 100 Tage eine besondere Bedeutung haben, aber auch deine ersten 100 Tage bei ... (Unternehmen) sollen nicht einfach kommentarlos verstreichen.

Vor genau 100 Tagen hast du bei uns sozusagen dein „Amt“ als ... (Position) aufgenommen und seither mit großem Engagement zum Erfolg unseres Unternehmens/ der Abteilung beigetragen.

Darauf kannst du stolz sein – und wir sind glücklich, dich in unserem Team zu wissen!

Deine Fachkompetenz und deine ansteckende Hartnäckigkeit beim Meistern von Herausforderungen sind eine echte Bereicherung für uns.

Schön, dass du bei uns bist!

Beste Grüße

Nadja Hanke

Geschäftsführerin



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Gratulation zur nebenberuflichen Selbstständigkeit Chefin ► Mitarbeiterin



Betreff: Viel Erfolg mit deinem Business

Liebe Manuela,

du hast uns schon oft mit deiner Kreativität beeindruckt und bei der Lösung so mancher Herausforderung geholfen.

Wie schön, dass du dich mit diesen Fähigkeiten nun auch in deiner neuen nebenberuflichen Selbstständigkeit verwirklichen kannst.

Wir gratulieren dir herzlich zu diesem Schritt und wünschen dir viel Erfolg!

Möge dein nebenberufliches Business sich prächtig entwickeln und dir Erfüllung bringen.

Bestimmt wirst du deine Kunden mit deinem Talent begeistern.

Und wir sind froh, dass auch wir weiterhin auf dein Engagement und deine Kreativität bauen können.

Herzliche Grüße und beste Wünsche

Liana Reiz

Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Gratulation zur Beförderung



Vorgesetzte ► neue Führungskraft

Betreff: Willkommen in deiner neuen Position

Lieber Johannes,

der chinesische Philosoph Laotse sagte einst:

„Das sind die besten Führer, von denen – wenn sie ihre Aufgabe vollendet haben – alle Menschen sagen: Wir haben es selbst getan!“

Du wirst in deiner neuen Position als ... (Bezeichnung) eine solche Führungspersönlichkeit für dein Team sein. Denn deine Fähigkeit, andere für eine Sache zu begeistern und sie zu selbstständigem, verantwortungsvollem Handeln anzuregen, zeichnet dich aus.

Diese wertvolle Gabe hat dazu beigetragen, dass du die nächste Führungsstufe erreicht hast, und wird für dich und dein Team auch weiterhin ein wichtiger Erfolgsfaktor sein.

Ich wünsche dir, dass dich alles, was du anpackst, deinen Zielen und Visionen näherbringt, und gratuliere dir herzlich zu deiner Beförderung!

Beste Grüße

Roberta Uwe

Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Gratulation zum gewonnenen Wettbewerb



Chef ► Mitarbeiter

Betreff: Gratulation zu Ihrer tollen Leistung

Sehr geehrter Herr Rohlinger,
welch großartiges Ergebnis!

Ich danke Ihnen herzlich für Ihren Einsatz und dafür, dass Sie uns in ... (Austragungsort)
so würdig und eindrucksvoll vertreten haben.

Herzlichen Glückwunsch zum ... Platz beim ... (Wettbewerb). Sie können stolz auf sich
sein – wir jedenfalls sind es!

Ihre Leistung beim Wettbewerb unterstreicht nicht nur Ihr beeindruckendes Können
auch unter Stress, sondern ist auch ein Aushängeschild für unser Unternehmen.

Es grüßt Sie herzlich

Karl-Heinz Dröhmer

Geschäftsführer

Subject: Congratulations on your great performance

Dear Mr. Rohlinger,

What a great result!

Thank you very much for your efforts and for representing us so worthily and
impressively in ... (venue).

Congratulations on your ... place at the ... (competition). You can be proud of yourself
- we certainly are!

Your performance in the competition not only underlines your impressive skill and
performance under pressure, but is also a figurehead for our company.

Best regards

Karl-Heinz Dröhmer

Managing Director



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben**Gratulation zur Wahl in den Verbandsvorsitz****Chefin ► Geschäftspartnerin****Betreff: Herzlichen Glückwunsch zur Wahl zur ... (Bezeichnung)**

Liebe Frau Sacher,

gerade hat mich die wunderbare Neuigkeit erreicht.

Ich gratuliere Ihnen herzlich zur Wahl zur ... (Bezeichnung)!

Es ist beruhigend, in diesen herausfordernden Zeiten eine starke Persönlichkeit und echte Expertin wie Sie an der Spitze des ... (Verband) zu wissen.

Ich wünsche Ihnen für Ihr neues Ehrenamt viel Kraft und die sicherlich auch manchmal nötigen starken Nerven, um die Vielzahl der Herausforderungen gelassen zu meistern.

Es freut sich mit Ihnen und grüßt Sie bestens

Isabella Capreira

Geschäftsführerin ... (Unternehmen)



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Gratulation zur Auszeichnung



Chef ► Geschäftspartner

Betreff: Gratulation zur Auszeichnung

Sehr geehrter Herr Maurer,

Sie sind ... (Titel der Auszeichnung)! Meinen herzlichen Glückwunsch zu dieser Auszeichnung!

Ein solcher Erfolg kommt nicht von allein, sondern ist das Ergebnis harter Arbeit.

Mit Ihrem vorbildlichen Engagement haben Sie die Messlatte in unserer Branche ein weiteres Stück angehoben.

Genießen Sie das besondere Gefühl, dass Ihr außerordentlicher Einsatz Früchte trägt und gewürdigt wird!

Es grüßt Sie aus ... (Ort)

Jonas Mischke

Geschäftsführer

Subject: Congratulations on the award

Dear Mr. Maurer,

You are ... (title of award)! Congratulations on this award!

Such success does not come from nowhere, but is the result of hard work.

With your exemplary commitment, you have raised the bar even higher in our industry.

Enjoy the special feeling that your extraordinary efforts are bearing fruit and are being recognized!

Greetings from ... (location)

Jonas Mischke

Managing Director



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben
Gratulation zur Zertifizierung
Chefin ► Geschäftspartner



Betreff: Gratulation zur Zertifizierung

Lieber Herr Schneider,
uns hatten Sie ja schon längst von der Qualität Ihres Produkts ... (Name) überzeugt.
Doch nun haben Sie es mit der Zertifizierung offiziell gemacht:
Ihr Produkt ... (Name) erfüllt die Standards, wenn es sie nicht sogar übertrifft.
Meinen herzlichen Glückwunsch zur erfolgreichen Zertifizierung!
Mögen sich all Ihre damit verbundenen Erwartungen erfüllen!
Das wünscht Ihnen
Zoey Stoll
Geschäftsleitung

Subject: Congratulations on your certification

Dear Mr. Schneider,
You have long since convinced us of the quality of your product ... (name). But now you
have made it official with the certification:
Your product ... (name) meets the standards, if not exceeds them.
Congratulations on your successful certification!
May all your expectations be fulfilled!
Wishing you
Zoey Stoll
Management



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

9 Standardschreiben mit individueller Note – frisch und floskelfrei

Begleitschreiben zu Rechnungen und Angeboten, Terminanfragen und -bestätigungen, Anfragen und Reservierungen: Es gibt zahlreiche Schreiben, die Sie als Assistentenkraft immer wieder versenden. Dennoch sollte jedes davon möglichst persönlich und individuell klingen. Wir zeigen Ihnen mit unseren neun Musterschreiben, wie das geht.

Inhalt	Seite
9 Musterschreiben	
· Begleitschreiben zum Angebot	2
· Begleitschreiben zur Rechnung	3
· Zahlungserinnerung	4
· Anfrage Veranstaltungsraum	5
· Reservierung	6
· Stornierung	7
· Einladung	8
· Terminänderung	9
· Absage	10



Die Autorin, **Birgit Kleimaier**, ist ausgebildete TV-Redakteurin. Als stellvertretende Redaktionsleiterin bei einem regionalen Fernsehsender war sie auch mit den organisatorischen Aufgaben des Redaktionsalltags betraut.



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Profi-Handbuchs Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben Begleitschreiben zum Angebot



Verkäufer ► Kundin

Betreff: Unser Angebot für Ihr neues Badezimmer

Sehr geehrte Frau Meier,

der Tag beginnt und endet im Bad. Darum ist es wichtig, sich in diesem Raum wohlfühlen.

Auch mit unserem Angebot sollen Sie sich wohlfühlen. Es sind alle Ausstattungsmerkmale eingerechnet, die Sie sich bei Ihrem Besuch in unserer Ausstellung ausgesucht haben.

Sollten Sie noch Änderungswünsche haben, melden Sie sich gerne bei mir.

Ich bin gespannt auf das finale Design Ihrer persönlichen Wellnessoase.

Herzliche Grüße

Johannes Gantner

Verkauf



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Begleitschreiben zur Rechnung Auftragnehmerin ► Kunden



Betreff: Seminar „Datenschutz geht alle an“ – Rechnung

Sehr geehrter Herr Linde,

herzlichen Dank für die hervorragende Organisation rund um das Seminar „Datenschutz geht alle an“, das ich am ... (Datum) in Ihrem Unternehmen halten durfte.

Es war eine Freude, in einer so entspannten Atmosphäre mit den Teilnehmenden zu arbeiten.

Heute schicke ich Ihnen die Rechnung für meine Dienstleistung.

Ich würde mich freuen, bald wieder als Referentin bei Ihnen zu Gast zu sein, und bedanke mich für Ihr Vertrauen.

Es grüßt Sie bestens

Katharina Costa

Business-Coach



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Zahlungserinnerung



Buchhaltung ► Kundin

Betreff: Zahlungserinnerung, Rechnung vom ... (Datum)

Sehr geehrte Frau Veilchen,

wir hoffen, Sie genießen ausgiebig Ihren Garten, den wir am ... (Datum) für Sie „aufgehübscht“ haben.

Vielleicht sind Sie deshalb auch noch nicht dazu gekommen, unsere Rechnung ... (Rechnungsnummer), die wir Ihnen am ... (Datum) geschickt haben, zu begleichen.

Ich sende Ihnen die Rechnung noch einmal mit und bitte Sie, den Betrag bis spätestens ... (Datum) auf das angegebene Konto zu überweisen.

Herzlichen Dank!

Blühende Grüße

Heiko Grünklee

Buchhaltung ... (Unternehmen)

Subject: Payment reminder, invoice dated ... (date)

Dear Mrs. Veilchen,

We hope you are enjoying your garden, which we “spruced up” for you on ... (date).

Perhaps that is why you have not yet had time to pay our invoice ... (invoice number), which we sent you on ... (date).

I am sending you the invoice again and would ask you to transfer the amount to the specified account by ... (date) at the latest.

Thank you very much!

Best regards

Heiko Grünklee

Accounting ... (company)



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Anfrage Veranstaltungsraum



Assistentin ► Ansprechpartner Hotel

Betreff: Raumanfrage für Tagung

Sehr geehrter Herr Loze,

wir sind auf der Suche nach einem geeigneten Raum für eine eintägige Managementtagung, die für den 26. Juni 2025 geplant ist.

Es werden voraussichtlich 20 Personen teilnehmen.

Ihre Website vermittelt mir den Eindruck, dass wir bei Ihnen genau richtig sein könnten.

Bitte schicken Sie mir eine Übersicht über die Räumlichkeiten, die wir bei Ihnen haben, inklusive der aktuellen Verfügbarkeit zum genannten Zeitpunkt sowie der Ausstattungsmerkmale und einer Preisliste.

Vielen Dank!

Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Tag und grüße Sie herzlich

Marianne Kohler-Deuz

Assistentin der Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Reservierung



Assistent ► Ansprechpartnerin Restaurant

Betreff: Bitte um Reservierung des Nebenzimmers für ... (Datum)

Sehr geehrte Frau Luib,
vielen Dank für Ihr Angebot, das uns überzeugt hat.
Wir werden am ... (Wochentag, Datum), ab ... (Uhrzeit), sehr gerne bei Ihnen zu Gast sein.
Bitte reservieren Sie deshalb zu den genannten Bedingungen das Nebenzimmer für uns.
Ich melde mich im Laufe der kommenden Woche bei Ihnen, um die Details abzustimmen.
Besten Dank und herzliche Grüße
Eugen Schlichter
Assistent der Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Stornierung



Assistentin ► Ansprechpartner Veranstaltungsort

Betreff: Stornierung unserer Buchung für den ... (Datum)

Sehr geehrter Herr Weipert,

was nützen die besten Terminpläne, wenn das Geschäftsleben dann doch anders spielt?

Ich muss unsere Raumbuchung für ... (Wochentag, Datum) leider stornieren.

Für die Ihnen entstandenen Kosten kommen wir im Rahmen der Vertragsbedingungen selbstverständlich auf. Schicken Sie mir die Rechnung bitte zu.

Ich hoffe sehr, dass es bei einer unserer nächsten Veranstaltungen klappt. Ich werde bei Ihnen auf jeden Fall wieder einen Raum anfragen.

Beste Grüße aus ... (Ort)

Mareike Engelbrecht

Assistentin der Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Einladung



Chefin ► Geschäftspartnerin

Betreff: Einladung zur Projekttrübsprache

Liebe Cordula,

ein Vierteljahr ist nun schon wieder vergangen, und es ist Zeit für unser regelmäßiges Meeting zum Projekt xy. Dafür lade ich dich und Ina Weiße herzlich zu uns ein.

Als Termin haben wir ... (Wochentag, Datum), von ... (Uhrzeit) bis ... (Uhrzeit), angesetzt. Passt das für euch?

Sollte dieser Termin nicht möglich sein, melde dich bitte bei meiner Assistentin Gaby Unger (Durchwahl -21), um einen alternativen Termin zu finden.

Ich freue mich schon auf unser Treffen und

sende dir herzliche Grüße

Monika Ferucci

Geschäftsführerin

Subject: Invitation to project consultation

Dear Cordula,

Another quarter of a year has passed and it's time for our regular meeting on project xy. I cordially invite you and Ina Weiße to join us.

We have scheduled ... (day of the week, date), from ... (time) to ... (time). Does that suit you?

If this date is not possible, please contact my assistant Gaby Unger (extension -21) to find an alternative date.

I am already looking forward to our meeting!

Best regards

Monika Ferucci

Managing Director



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Terminänderung



Chef ► Mitarbeitende

Betreff: Terminverschiebung Mitarbeiterversammlung

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

für ... (Wochentag, Datum) war unsere Mitarbeiterversammlung geplant.

Doch wie heißt es so treffend: „Unverhofft kommt oft.“ Bei zwei Personen der Geschäftsleitungen sind nun unerwartet Terminüberschneidungen aufgetreten.

Wir verschieben deshalb die Versammlung auf ... (Wochentag, Datum).

Um ... (Uhrzeit) treffen wir uns in der Kantine. Es bleibt beim angesetzten Zeitrahmen von zwei Stunden.

Auch an der bereits bekanntgegebenen Agenda ändert sich nichts.

Wir freuen uns auf eure Teilnahme.

Herzliche Grüße

Markus Leonhardt

Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Musterschreiben Absage



Assistentin ► externe Mitarbeiterin

Betreff: Absage Datenschutzschulung

Liebe Frau Schanz,

die Krankheitswelle hat nun auch uns überrollt und unseren Datenschutzbeauftragten Jan Osdorf voll erwischt.

Er hätte am ... (Wochentag, Datum) die Datenschutzunterweisung mit Ihnen abhalten sollen. Doch nun muss ich die Schulung leider absagen.

Sobald sich Herr Osdorf wieder erholt hat, schicke ich Ihnen einen neuen Termin, an dem die Unterweisung nachgeholt wird.

Sollten Sie sich vorab schon einlesen wollen: Unter ... (Link) finden Sie eine grobe Zusammenfassung der Inhalte.

Danke für Ihr Verständnis und Ihre Flexibilität!

Beste Grüße

Carola Weiße

Assistentin der Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.onlinebereich.workingoffice.de

Mit einer „klugen“ Antwort kontern: 7 Strategien für mehr Schlagfertigkeit

Sicher kennen Sie auch Situationen, in denen Sie gerne schlagfertig gekontert hätten, aber spontan wollte Ihnen keine passende Antwort einfallen. „Das hätte ich sagen sollen!“, dachten Sie sich dann später und ärgerten sich, warum es um Ihre Schlagfertigkeit so schlecht bestellt ist. Doch das können Sie ändern! Dieser Beitrag verrät Ihnen, worauf es bei Schlagfertigkeit ankommt und welche Taktiken Sie anwenden können, um Ihre spontane Wortgewandtheit zu verbessern.

Inhalt	Seite
Schlagfertigkeit: Worauf kommt es an?	2
Wie schlagfertig sind Sie?	5
7 Taktiken für schlagfertige Antworten	8
Und wie schlagfertig sind Sie jetzt?	12

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag S 150 heraus, soweit dieser in Ihrem *Profi-Handbuch Kommunikation* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktuellen Beitrag ersetzt.



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Profi-Handbuchs Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Schlagfertigkeit: Worauf kommt es an?

Klug gewählte
Antworten



„Schlagfertigkeit ist jede Antwort, die so klug ist, dass der Zuhörer wünscht, er selbst hätte sie gegeben“, so lautet die Definition des US-amerikanischen Jazz-Musikers Freddie Hubbard. Wobei noch zu ergänzen ist, dass auch eine „dumme“ Antwort genau das Ziel treffen kann – vorausgesetzt, sie wird klug gewählt!

Schlagfertigkeit hat somit viele Facetten und umfasst insgesamt die Kunst

- durch überraschende Formulierungen zu beeindrucken,
- spontan das Treffende zu sagen,
- gedanklich und sprachlich kreativ zu sein,
- in allen Lebenslagen originell Position zu beziehen,
- in einer verfahrenen Situation auf Anhieb einen genialen Spruch einzuwerfen,
- bei einem geistreichen Gespräch in geselliger Runde mit einem Wortspiel Punkte zu sammeln,

Zur richtigen Zeit

kurz: im richtigen Moment prompt die richtige Antwort parat zu haben.

Nun ist Schlagfertigkeit nicht jedem Menschen in die Wiege gelegt, doch Sie können sie trainieren. Grundvoraussetzungen, um Ihre Schlagfertigkeit zu verbessern, sind allerdings drei Dinge:

1. Selbstbewusstsein

Ohne Selbstbewusstsein kann Schlagfertigkeit nicht funktionieren, denn Menschen, denen es daran mangelt, haben meist Angst, es nicht allen recht zu machen.

In Situationen, in denen Schlagfertigkeit gefragt ist, stellen sie sich die Frage: „Was denken die anderen über mich?“ Das führt zu Blockaden in Sachen Kreativität und Spontaneität – beides wichtige Voraussetzungen für gekonnte Schlagfertigkeit.

Kreativität und
Spontaneität

2. Risikobereitschaft

Zudem brauchen Sie etwas Mut, wenn Sie Ihre Schlagfertigkeit verbessern möchten. Denn die absolute Sicherheit, dass Sie mit einer schnellen verbalen Reaktion immer ins Schwarze treffen, gibt es nicht. Doch dieser Mut lohnt sich auf jeden Fall! Selbst wenn die eine oder andere Antwort danebengeht, zeigen Ihre Treffer, dass Sie sich weiterentwickelt haben.

Es darf auch mal
ein „Schuss“
danebengehen

3. Geduld

Erwarten Sie nicht, dass Sie von heute auf morgen zum Paradebeispiel für Schlagfertigkeit werden. Zweifel wie „Soll ich das jetzt wirklich sagen?“ sind in der „Trainingsphase“ ganz normal. Begehen Sie dann aber nicht den Fehler, Ihr Vorhaben abubrechen und weiterhin aus Vorsicht lieber stumm zu bleiben. Es gibt zwar tatsächlich Situationen, in denen Schlagfertigkeit fehl am Platz ist, aber die sind eher selten. Wischen Sie Ihre Zweifel also ruhig beiseite und sprechen Sie aus, was Ihnen auf der Zunge liegt.

„Übung macht
den Meister“

Auch Schlagfertigkeit kennt Grenzen

Auf alles und jedes immer eine schlagfertige Entgegnung auf den Lippen zu haben, mag Ihnen verlockend vorkommen. Doch bedenken Sie: Ein Mensch, der pausenlos

Schlagfertigkeit demonstriert, kommt leicht in den Verruf, an ernsthaften Gesprächen und sachlichen Diskussionen nicht interessiert zu sein oder andere nur „vorführen“ zu wollen.

Vorsicht,
Schlagfertigkeit
kann provozieren!

Im Umgang mit aufgebrachten Mitmenschen sind witzige Entgegnungen zum Beispiel fehl am Platz, da sie leicht als Provokation aufgefasst werden können.

Ähnliches gilt für schwierige Gespräche mit hierarchisch höherstehenden Personen. Auch hier ist Sachlichkeit die bessere Wahl.



Beispiel: Wütender Kunde reklamiert

Angenommen, Sie arbeiten in der Reklamationsabteilung und ein aufgebrachter Kunde herrscht Sie an: „Wenn Sie nicht umgehend dafür sorgen, dass ich ein Ersatzgerät bekomme, kriege ich gewaltigen Ärger!“ Darauf antworten Sie: „Ach, wissen Sie, davon lebe ich doch. In diesem Job werde ich schließlich fürs Ärgerbekommen bezahlt.“

Eine solche Antwort mag durchaus schlagfertig sein, ist in diesem Zusammenhang aber unangebracht. Der Kunde wird sie nicht als witzig, sondern als Affront verstehen – wodurch er zwangsläufig noch mehr in Rage gerät.

Schütten Sie kein Öl ins Feuer

Bedenken Sie: „Schlagfertig“ zu sein heißt, dass Sie bereit und in der Lage sind, den „Ball“ sofort zurückzuspielen. Es bedeutet nicht, Ihr Gegenüber mit einem verbalen Schlag fertig zu machen.

Achten Sie deshalb auf Verhältnismäßigkeit. Es ist nicht immer sinnvoll, das geflügelte Wort „Auf einen groben Klotz gehört ein grober Keil“ in die Tat umzusetzen. Damit bringen Sie andere nur noch mehr gegen sich auf.

Das richtige
Maß finden

Allerdings müssen Sie sich auch nicht alles gefallen lassen. Wehren Sie sich, ohne sich auf das verbale Niveau Ihres streitbaren Gegenübers herabzugeben. Damit beweisen Sie Stil und Souveränität.

Zeigen Sie Humor, wenn es zur Situation passt

Setzen Sie Schlagfertigkeit so ein, dass nicht nur Sie, sondern auch Ihr Gegenüber Spaß daran hat – so wie in diesem Beispiel:

Ein Ehemann fand eines Tages im Badezimmer eine Nachricht auf der Zahnpasta-Tube. „Bitte drücke mich richtig aus!“ hatte seine Frau für ihn darauf notiert.

Er platzierte seinen humorvollen Konter daraufhin auf der Kuchenbackform: „Bitte benutze mich öfter!“



Wie schlagfertig sind Sie?

„Schlagfertigkeit ist etwas, worauf du erst 24 Stunden später kommst“, meinte einst der amerikanische Schriftsteller Mark Twain. Doch dann ist es natürlich zu spät, um mit einer schlagfertigen Antwort zu brillieren.

Zur Schlagfertigkeit gehört nun mal Schnelligkeit – und auch die Fähigkeit, sehr gut zuzuhören. Warum?

Aufmerksam
zuhören



Weil schlagfertige Menschen in der Lage sind, spielerisch mit der Sprache umzugehen. Indem sie aufmerksam zuhören, finden sie geeignete Ansatzpunkte für ihre schlagfertige Entgegnung. Sie

- erkennen und nutzen Wörter, die eine doppelte oder gar mehrfache Bedeutung haben,
- verdrehen den Sinn von Begriffen,
- nehmen Bezug auf eine Aussage, indem sie polarisieren,
- bringen zusammen, was nicht zueinander passt,
- nehmen rhetorische Fragen oder Redensarten wörtlich,
- tauschen Silben aus,
- basteln einen witzigen Reim oder
- erfinden „Nonsens“-Sätze.

Spielen Sie mit Ihrem Wortschatz

Schlagfertige Menschen spielen mit den Wörtern, um den gewünschten Effekt zu erzielen. Dabei nutzen sie oft Gegensätzlichkeiten, zum Beispiel ...



Aussage: „Findest du denn nie ein Ende?“

Antwort: „Und ich dachte, aller Anfang sei schwer!“

Dabei brauchen die Begriffe nicht wirklich gegensätzlich zu sein. Es genügt, wenn sie in unserer Vorstellungskraft oder im allgemeinen Sprachgebrauch als gegenteilig empfunden werden, wie etwa bei „Das ist doch Jacke wie Hose“ oder bei den Begriffen „Boden“ und „Decke“.



Aussage: „Können Sie denn nicht mal auf dem Boden der Tatsachen bleiben?“

Antwort: „Wenn Sie nicht gleich so an die Decke gehen würden, fiel mir das leichter.“

Eine weitere Möglichkeit ist, die unterschiedliche Bedeutung ein und desselben Begriffs aufzugreifen, etwa des Wortes „gerade“. In Zusammenhang mit „mal“ bekommt es eine zeitliche Bedeutung, es kann aber auch das Gegenteil von „krumm“ bedeuten.

Aussage: „Kannst du gerade mal ...?“

Antwort: „Tut mir leid, aber im Augenblick kann ich nur krumm.“



Ganz ähnlich funktioniert es mit dem Begriff „teuer“: Er ist zum einen kaufmännisch das Gegenteil von billig, zum anderen ein Synonym für persönliche Wertschätzung.

Aussage: „Komm mir nicht mit billigen Ausreden!“

Antwort: „Aber nein, meine teure Freundin, das würde ich niemals tun.“



Sie sehen, so leicht kann Schlagfertigkeit sein, wenn Sie Ihren Gesprächspartner beim Wort nehmen.

Probieren Sie es doch einfach mal aus!

Was würden Sie auf die folgenden – zugegeben, nicht sehr netten – Äußerungen zum Beispiel erwidern?

Testen Sie Ihre
Schlagfertigkeit

1. „Bist du von allen guten Geistern verlassen?“
2. „Das ist doch schwachsinnig!“
3. „Sie sind ja pingelig!“
4. „Das ist nicht machbar!“

5. „Mit dir kann man nicht zusammenarbeiten!“
6. „Du hast dich aber verändert!“
7. „Sie Spatzenhirn!“



Anmerkung: Überlegen Sie sich zu den einzelnen Äußerungen jeweils eine Antwort, bevor Sie diesen Beitrag weiterlesen, und notieren Sie diese. Wiederholen Sie den Test, sobald Sie den gesamten Beitrag gelesen haben. Sie werden überrascht sein, wie viel schneller Ihnen dann schon passende Retourkutschen einfallen. Unsere Vorschläge finden Sie ab Seite S 150/12.

7 Taktiken für schlagfertige Antworten

1. Die „Umlenk“-Taktik

Das Vorgehen: Statt auf den Kommentar oder die Bemerkung einzugehen, greifen Sie ein einzelnes Wort daraus auf und lenken das Gespräch um. Ihr Gegenüber wird etwas verwirrt sein – eine gute Gelegenheit für Sie, die Unterhaltung in die von Ihnen gewünschte Richtung zu manövrieren.



Beispiel: Auf dem Nach-Hause-Weg vom Friseur treffen Sie eine alte Bekannte. Ihren Mut, sich eine neue Frisur zuzulegen, kommentiert sie mit den Worten: „Ich würde den Friseur verklagen.“

Ihre Antwort: „*Ich kann im Moment wirklich nicht klagen. Bei mir läuft alles wie am Schnürchen.*“

Und dann erzählen Sie von Ihren positiven Erlebnissen und Erfolgen. Reden Sie dabei mindestens 90 Sekunden über das von Ihnen gewählte Thema. Die Erfahrung zeigt: Nach dieser Zeit kommt Ihr Gegenüber in der Regel nicht mehr auf seinen (unqualifizierten) Kommentar zurück.

2. Die „Was wäre, wenn“-Taktik

Das Vorgehen: Sie greifen die Aussage Ihres Gegenübers auf und führen sie gedanklich weiter fort – und damit ad absurdum. Nach dem Motto: Wenn das wirklich so wäre, dann ...

Beispiel: Ihr Partner wirft Ihnen in einem Streit vor:
„Du hast einfach kein Gefühl für mich!“

Ihre Antwort: „Wenn ich kein Gefühl für dich hätte, hätte ich dich nicht geheiratet.“



Doch Vorsicht, diese Technik kann schnell für böses Blut sorgen! Begleiten Sie Ihre Antwort deshalb mit einem freundlichen Lächeln, um ihr die Schärfe zu nehmen. Ironie ist in diesem Fall absolut tabu!

3. Die „Wenn, dann“-Taktik

Das Vorgehen: Hier bewerten beziehungsweise interpretieren Sie die Aussage und beziehen Ihre Antwort auf die Bewertung oder Interpretation.

Beispiel: Sie sitzen (als Frau) abends an der Hotelbar. Der Herr neben Ihnen meint: „Ihr Cocktail geht auf mich, Süße.“



Ihre Antwort: „Wenn dieser Spruch eine Anmache ist, dann ist meine Antwort eine Abfuhr.“

Diese Technik eignet sich insbesondere für Situationen, in denen Sie nicht sicher sind, wie das Gesagte gemeint ist. Bleiben Sie bei Ihrer Antwort möglichst freundlich.

4. Die „Stimmt!“-Taktik

Das Vorgehen: Hierbei machen Sie den Kommentar des anderen durch Ihre Zustimmung überflüssig.



Beispiel: Auf einem Klassentreffen stellt eine Ihrer ehemaligen Mitschülerinnen fest: „Du bist aber dick geworden.“

Ihre Antwort: „Ja, stimmt. Mein Mann sagt, von einer Frau wie mir könne er gar nicht genug bekommen.“

Reagieren Sie ruhig und gelassen, denn nur so kann diese Technik ihre volle Wirkung entfalten.

5. Die „Geiz“-Taktik

Das Vorgehen: Warum mehr reden als nötig? Bei dieser Taktik sparen Sie sich lange Erklärungen und kommentieren den Angriff mit ein oder zwei Schlagwörtern wie „So, so!“, „Wow!“, „Sag bloß!“, „Och!“, „Danke!“, „Nein, danke!“ etc. Oder Sie sagen gar nichts und ziehen nur gelangweilt die Augenbrauen hoch.



Beispiel: Ihnen ist ein kleiner Fehler unterlaufen, den Ihre Kollegin mit einem genervten „Das war ja mal wieder eine Glanzleistung!“ kommentiert.

Ihre Antwort: „Danke!“

Ein, zwei knappe Bemerkungen sind oft effektiver als lange Erläuterungen. Hüten Sie sich allerdings davor, mit Ihrem „Ja“ oder „Ach ja“ Zustimmung zu signalisieren.

6. Die „Ich nehm’s positiv“-Taktik

Das Vorgehen: Manchmal ist es nicht die Aussage selbst, sondern der Tonfall, der unangemessen ist. Die Kunst: Überhören Sie Ironie, Sarkasmus und Kritik – deuten Sie das Gesagte einfach so, wie es Ihnen gefällt.

Beispiel: Sie bekommen überraschend Besuch, und Ihre Wohnung ist nicht besonders gut aufgeräumt. Der Kommentar des Besuchers: „Sieht es bei euch immer so aus?“

Ihre Antwort: *„Ja, ich finde auch, dass es bei uns schön wohnlich ist.“*



Lassen Sie sich durch den Kommentar nicht verunsichern. Mit der selbstbewussten Umdeutung überraschen Sie Ihr Gegenüber und nehmen ihm so den Wind aus den Segeln.

7. Die „Sprichwort“-Taktik

Das Vorgehen: Bei dieser Technik verwirren Sie Ihr Gegenüber, indem Sie mit einem Sprichwort antworten, das genau genommen nicht zu seiner Aussage passt. Durch den Verwirrungseffekt tritt seine ursprüngliche Absicht in den Hintergrund.

Beispiel: In einer hitzigen Diskussion echauffert sich Ihr Partner: „Wegen dir verliere ich noch den Verstand!“

Ihre Antwort: *„Ende gut, alles gut.“*



Erklären Sie auch auf Nachfragen hin nicht, was Sie mit dieser Antwort gemeint haben. Stattdessen können Sie sagen: *„Das lenkt jetzt nur vom Thema ab. Kommen wir doch wieder zur Sache ...“*

Und wie schlagfertig sind Sie jetzt?

Wiederholen
Sie den Test

Nachdem Sie nun so einiges über Schlagfertigkeit erfahren haben, sollten Sie den Test von Seite 7 und 8 wiederholen. Was würden Sie jetzt antworten? Wie würden Sie mit dem Wortschatz spielen? Welche der Taktiken:

Welche der
Taktiken wenden
Sie jeweils an?

- „Umlenk“-Taktik
- „Was wäre, wenn“-Taktik
- „Wenn, dann“-Taktik
- „Stimmt!“-Taktik
- „Geiz“-Taktik
- „Ich nehm’s positiv“-Taktik
- „Sprichwort“-Taktik

würden Sie jeweils anwenden?

Schlagfertige Antworten zu geben, fällt Ihnen sicher schon leichter. Hier einige Beispiele:

1. „Bist du von allen guten Geistern verlassen?“

Lösungsvorschläge

- Umlenk-Taktik: *„Also, ich glaube schon lange nicht mehr an Geister. Als Kind war das anders, damals habe ich immer gedacht ...“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Die Geister, die ich rief, werde ich nicht mehr los.“* (Goethe „Zauberlehrling“)

- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn ich von allen guten Geistern verlassen wäre, hätte ich die schlechten ja noch.“*

Lösungsvorschläge

2. „Das ist doch schwachsinnig!“

- „Ich nehm’s positiv“-Taktik: *„Manchmal muss man eben kreativ denken, um neue Lösungen zu finden.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Es gibt keine dummen Fragen, nur dumme Antworten.“*
- „Stimmt!“-Taktik: *„Richtig – und vom Wahnsinn zum Genie ist es nur ein ganz kleiner Schritt.“*
- Geiz-Taktik: *„Wow!“*

3. „Sie sind ja pingelig!“

- „Wenn, dann“-Taktik: *„Wenn ich pingelig bin, dann sind Sie in puncto Genauigkeit extrem großzügig.“*
- „Ich nehm’s positiv“-Taktik: *„Oh, danke, meine Mutter hat mich für meine Genauigkeit schon gelobt, als ich noch ein Kind war.“*
- „Umlenk“-Taktik: *„Pingelig ist ein Wort, das meine Großmutter ständig gebraucht hat. Sie war immer peinlich genau darauf bedacht, dass ...“*

4. „Das ist nicht machbar.“

- „Stimmt!“-Taktik: *„Genau. Und weil man das denken könnte, ist es ja auch so interessant. Sonst wäre es doch langweilig.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Geht nicht, gibt’s nicht.“*
- „Geiz“-Taktik: *„Hört, hört!“*
- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn alles, von dem man denkt, dass es nicht machbar ist, tatsächlich nicht funktionieren würde, könnte die Hummel auch nicht fliegen.“*

Lösungsvorschläge

5. „Mit dir kann man nicht zusammenarbeiten!“

- „Stimmt!“-Taktik: *„Stimmt! Deshalb bleibt ja auch die meiste Arbeit an mir hängen.“*
- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn man mit mir nicht zusammenarbeiten könnte, hätte man mir die Verantwortung für diese Aufgabe wohl kaum übertragen.“*
- „Wenn, dann“-Taktik: *„Wenn man mit mir nicht zusammenarbeiten kann, dann machen außer dir alle im Team das Unmögliche möglich.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Team – toll, ein anderer macht's!“*

6. „Du hast dich aber verändert!“

- „Ich nehm's positiv“-Taktik: *„Danke, du siehst auch blendend aus.“*
- „Sprichwort“-Taktik: *„Nichts ist beständiger als der Wandel.“* (Heraklit von Ephesus)
- „Umlenk“-Taktik: *„Das ist wohl wahr, dass sich in meinem Leben viel verändert hat. Vor einem Jahr habe ich die Firma gewechselt – und nun bin ich ...“*

7. „Sie Spatzenhirn!“

- „Sprichwort“-Taktik: *„Lieber einen Spatz in der Hand als eine Taube auf dem Dach.“*
- „Stimmt!“-Taktik: *„Richtig! Dass Vögel so erstaunlich intelligent sind, verdanken Sie ihrem genial konstruierten Gehirn.“*
- „Was wäre, wenn“-Taktik: *„Wenn ich ein Spatzenhirn hätte, hätten Spatzen deutlich größere Köpfe.“*
- „Wenn, dann“-Taktik: *„Wenn ich ein Spatzenhirn habe, haben Sie gerade mit verbalen Kanonen geschossen.“*



Sie benötigen einen zusätzlichen Ordner ...

... um die Ausgaben Ihres Profi-Handbuchs Kommunikation abheften zu können?

Kein Problem! Als treue Leserin oder treuer Leser erhalten Sie diesen kostenlos.

Schreiben Sie einfach eine E-Mail an **kundendienst@vnr.de**. Bitte geben Sie als Betreff „Archiv-Ordner Profi-Handbuch Kommunikation“ an.



Impressum

Ihr **Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe** hilft Ihnen, Ihre Korrespondenz in kürzester Zeit abwechslungsreich, stil- und rechtssicher zu erledigen. So sparen Sie Zeit für Ihre anderen wichtigen Aufgaben.

ISBN 978-3-8125-2382-0, ISSN 2510-3903

VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn, eingetragen: Amtsgericht Bonn, HRB 8165

Vorstand: Richard Rentrop

Redaktionell Verantwortlich: Martin Grashoff, Verlagsleiter mediaforwork, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn

Produktmanagerin: Rebecca Zumpe, Bonn; **Gutachterinnen:** Daniela Schmidt, Viera Schleidt

Redaktionelle Leitung: Alexandra Sievers, München

Autorinnen und Autoren: Birgit Kleimaier, Susanne Roth, Dunja Schenk, Daniela Schmidt, Alexandra Sievers, Dr. Eva Wlodarek-Küppers

Lektorat/Korrektur: Kristina Wolter, Frankfurt a. M. **Schlusskorrektur:** Kristina Wolter, Frankfurt a. M.

Satz/Layout: Schmelzer Medien GmbH, Siegen

Druck: ADN Offsetdruck, Am Bahnhof 6a, Battenberg

Bezug und Service-Center: working@office Welt • Wir lieben Office Management!

Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn, Telefon 0228/9550160, Telefax 0228/3696486

Internet: www.onlinebereich.workingoffice.de, **E-Mail:** redaktion@profi-handbuch.de

Alle Angaben im **Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe** wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Wo Menschen arbeiten, können Fehler nicht immer ausgeschlossen werden. Eine Gewähr kann nicht übernommen werden, auch nicht für telefonisch erteilte Auskünfte. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit Genehmigung des Verlags gestattet.

© 2025 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Sekada • Kompetenz für Assistenzen Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau



Exklusiver Onlinebereich mit über 350 praktischen Arbeitshilfen

www.onlinebereich.workingoffice.de

PRAKTISCHE ARBEITSHILFEN

Ob Checklisten, Excel Tools oder Formulierungsvorlagen – hier können Sie alles kostenlos herunterladen.

FERTIGE MUSTERSCHREIBEN

Einfach downloaden, direkt im Arbeitsalltag einsetzen und sofort Zeit sparen!

IHRE ARBEITSERLEICHTERUNG

Unsere Arbeitshilfen sind von Office-Profis für die Praxis gemacht. So sparen Sie Zeit und Nerven.



Entdecken Sie alle Vorteile Ihres Online-Portals

- ✓ Mit einem Schlagwort können Sie gezielt einzelne Beiträge und Themen finden – dank der praktischen Volltextsuche.
- ✓ Die Funktion des Archivs ist ähnlich der einer webbasierten Suchmaschine und damit intuitiv in der Bedienung.
- ✓ Von überall aus online verfügbar – egal ob Büro oder Homeoffice
- ✓ Auf allen Endgeräten nutzbar – auch mobil
- ✓ Einfacher Download – teilen mit Kollegen in wenigen Klicks
- ✓ Kein eigenes Ablagesystem mehr nötig – Sie finden alles an einem Ort

Sie haben Fragen? _____



E-MAIL

redaktion@profi-handbuch.de



KUNDENSERVICE

0228 / 9550160