

FÜR IHREN PERFEKTEN AUFTRITT IN SACHEN ORGANISATION, KOMMUNIKATION & SELBSTMANAGEMENT

Einfach digital

Damit es gar nicht erst zum Shitstorm kommt:
Der „Social-Media-Wetterbericht“

SEITE 4

Erfolgstechniken

Psychologische Studie belegt: Mithilfe kleiner Rituale können Sie Ihre Produktivität steigern

SEITE 6

Mustertexte

Persönliche Geburtstagsgrüße für Krebs-Geborene (22. Juni bis 23. Juli)

SEITE 11

Souveränes Auftreten

Vor allem gilt es, den Fehler nach dem Fehler zu vermeiden:
5 goldene Regeln

SEITE 12

TOP-THEMA

Tipps & Mustertexte:
So informieren Sie über Personalveränderungen

SEITE 7





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.

Fehler sind dazu da, aus ihnen zu lernen

Liebe Leserin, lieber Leser,

niemand macht gerne einen Fehler, gar keine Frage. Allerdings: Fehler passieren nun einmal. Und zwar jedem. Wie Friedrich Alfred Krupp sagte: „*Wer arbeitet, macht Fehler. Wer viel arbeitet, macht mehr Fehler. Nur wer die Hände in den Schoß legt, macht gar keine Fehler.*“

Es ist also wichtig, zu akzeptieren, dass Ihnen – wie jedem anderen auch – Fehler unterlaufen können. Nur so schaffen Sie es, souverän mit den eigenen Fehlern umzugehen und die klassischen „Fehler nach dem Fehler“ zu vermeiden: wie beispielsweise den Vertuschungsimpuls, Selbstbeichtigungen oder den Versuch, einen (anderen) Schuldigen zu finden. Oder irgendeine andere Dummheit, die sich auch dadurch erklären lässt, dass wir uns direkt nach Entdecken eines Fehlers oft in einem emotionalen Ausnahmezustand befinden.

Je gelassener Sie bleiben, umso besser: Dann können Sie Ihre gesamte Energie auf die Fehlerbehebung konzentrieren. Wie das am besten funktioniert, lesen Sie auf Seite 12.

„*Fehler sind ein Bestandteil des Lebens; man kann sie nicht vermeiden. Man kann nur hoffen, dass sie einem nicht zu teuer kommen und dass man denselben Fehler nicht zweimal macht*“, kommentierte Lee Iacocca. In diesem Sinne: Lernen Sie aus Ihren Fehlern!

Herzlich Ihre

Dunja Schenk

Dunja Schenk
dunjaschenk@assistenzh Heute.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

- Digitalisierung:
„Zeichen der Zeit erkannt“ 3
- Zahl des Monats:
KI nicht nur zum Texten einsetzen 3
- DIN 5008 in der Praxis:
Folgt auf den Tagesgruß ein Komma? 3
- Knigge-Talk:
Du und Sie in der Anrede mischen? 3

EINFACH DIGITAL

- Damit es gar nicht erst zum
Shitstorm kommt:
Der „Social-Media-Wetterbericht“ 4
- 3 Profi-Tipps zum Gestalten mit Word 5

ERFOLGSTECHNIKEN

- Wie kleine Rituale Ihre Produktivität
steigern 6
- Lernen Sie die Sprache Ihrer Intuition
verstehen 6

TOP-THEMA

- Serviceorientiert: So informieren Sie
über Personalveränderungen 7

SIE FRAGEN – WIR ANTWORTEN

- „Ich arbeite in einem Großraumbüro.
Wie gelingt es mir, mich besser zu
konzentrieren?“ 10

AUF DEN PUNKT FORMULIERT

- Persönliche Geburtstagsgrüße für
Krebs-Geborene (22. Juni bis 23. Juli) 11

TIPPS & IDEEN

- Souveränes Auftreten:
Vom Umgang mit Fehlern –
die 5 goldenen Regeln 12
- Effektive Kurzpausen:
Entspannungsübung
„Die Seele schütteln“ 12

DIGITALISIERUNG

„Zeichen der Zeit erkannt“

Die deutsche Wirtschaft zeigt sich in Sachen Digitalisierung selbstkritisch. 82 Prozent der Unternehmen sind der Meinung, die aktuelle Krise der deutschen Wirtschaft sei auch eine Krise zögerlicher Digitalisierung. 73 Prozent sagen, durch zu langsame Digitalisierung habe die deutsche Wirtschaft Marktanteile verloren, und 78 Prozent befürchten, ohne Digitalisierung werde Deutschland wirtschaftlich absteigen.

Zugleich gibt erstmals eine Mehrheit von 53 Prozent an, Probleme bei der Bewältigung der Digitalisierung zu haben. Vor einem Jahr waren es noch 48 Prozent, 2023 erst 39 Prozent und 2022 so-



gar nur 34 Prozent. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung von 603 Unternehmen ab 20 Beschäftigten in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Nur noch 32 Prozent sehen das eigene Unternehmen als Vorreiter bei der Digitalisierung (2024: 37 %), aber 64 Prozent als Nachzügler (2024: 62 %) und 2 Prozent meinen, den Anschluss verpasst zu haben (2024: 0 %). 7 Prozent der Unternehmen sehen ihre Existenz durch die Digitalisierung gefährdet, nach 4 Prozent vor einem Jahr.

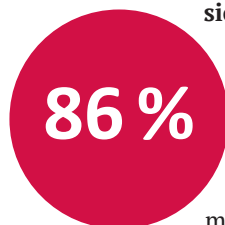
„Die Unternehmen haben die Zeichen der Zeit erkannt, sehen die Bedeutung der Digitalisierung und wollen mehr investieren – trotz schwieriger Konjunktur“, sagt Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst. „Jetzt ist die deutsche und europäische Politik gefordert. Auch in der Digitalisierung muss es jetzt heißen: All in!“

QUELLE: WWW.BITKOM.ORG ◀

ZAHL DES MONATS

KI nicht nur zum Texten einsetzen

Aktuell wird KI in deutschen Unternehmen vor allem im Kundenkontakt (86 %) eingesetzt, mit weitem Abstand auf Rang 2 finden sich Marketing und Kommunikation (47 %). Noch-



mals deutlich dahinter folgen der KI-Einsatz in der Produktion (16 %), in Forschung und Entwicklung (15 %), im Management, in der Personalabteilung sowie beim internen Wissensmanagement (je 6 %).

Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst setzt hier auf mehr Mut bei den Unternehmen: „KI kann viel mehr als Social-Media-Posts formulieren oder einen Chatbot für Kundenanfragen verbessern. Unternehmen, die KI in aller Breite einsetzen, werden leistungsfähiger, produktiver und stärker im Wettbewerb.“

QUELLE: WWW.BITKOM.ORG ◀

DIN 5008 IN DER PRAXIS

Folgt auf den Tagesgruß ein Komma?

Ein Komma nach dem Gruß und vor dem Namen ist ein Muss, wenn Sie für die Anrede einen Tagesgruß verwenden, der aus mehr als nur einem Wort besteht. Das sieht dann so aus: „Guten Morgen, Frau Fröhlich, ...“

Optional ist das Komma nach einem Gruß, der nur aus einem Wort besteht, zum Beispiel „Hallo, Frau Meier“: Nach „Hallo“ können Sie ein Komma setzen, Sie müssen es aber nicht.

TEXT: REDAKTIONSTEAM ◀

KNIGGE-TALK

Du und Sie in der Anrede mischen?

Angenommen, Sie duzen eine der Personen, die Sie anschreiben, und mit den weiteren Adressatinnen und Adressaten sind Sie per Sie, dann gilt: Falls auch nur eine Person dabei ist, die Sie siezen, dann siezen Sie in Ihrem Schreiben alle.

Allerdings können Sie in Schreiben, die keinen offiziellen Charakter haben, zumindest in der Anrede deutlich machen, dass Sie eine der Personen duzen, zum Beispiel „Lieber Herr Fischer, lieber Matthias, ...“ oder auch „Sehr geehrter Herr Fischer, lieber Matthias, ...“ Nennen Sie die Person, die Sie siezen, zuerst, damit sie sich durch das Duz-Verhältnis zur zweiten Person nicht unbeabsichtigt zurückgesetzt fühlt.

Bei offiziellen Schreiben (etwa beim Versand von Dokumenten oder bei Auftragsbestätigungen) wählen Sie auch für die Person, die Sie duzen (in unserem Beispiel Matthias Hohlig), die formelle Anrede: „Lieber Herr Fischer, lieber Herr Hohlig, ...“

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

Damit es gar nicht erst zum Shitstorm kommt: Der „Social-Media-Wetterbericht“

► Echte Shitstorms sind äußerst selten, und sie kommen üblicherweise nicht aus dem Nichts, sondern entwickeln sich. Essenziell ist deshalb, wie Sie mit vereinzelt kritischen Äußerungen umgehen. Wenn Sie auf diese schnell, kundenfreundlich und kompetent reagieren, dann können Sie in der Regel eine Eskalation vermeiden.

Die Angst vor einem Shitstorm ist in vielen Köpfen sehr präsent. Was genau ist das eigentlich? Bei einem Shitstorm werden so viele negative Kommentare lawinenartig gepostet, dass

ein normales Antworten darauf nicht mehr möglich ist. Wenn ein Unternehmen dagegen „nur“ mit kritischen Fragen oder Vorwürfen konfrontiert wird, ist das noch kein Shitstorm. Ver-

Übersicht: „Social-Media-Wetterbericht“ – die 7 Stufen des Shitstorms

STUFE	WAS AUF DIESER STUFE GESCHIEHT	WIE SIE RICHTIG REAGIEREN
Stufe 0: Windstille	Es gibt keinerlei kritische Rückmeldungen in den sozialen Netzwerken.	Sie werden überrascht sein, wie häufig genau diese Großwetterlage auf Ihren sozialen Kanälen herrscht!
Stufe 1: leiser Zug	Es kommen vereinzelt negative Kommentare von wenigen Personen. Andere Personen oder Fans reagieren nicht darauf.	Indem Sie auf den Post schnell und kompetent reagieren, bauen Sie langfristig Ihre Reputation als kundenfreundliches und gesprächsbereites Unternehmen auf.
Stufe 2: schwache Brise	Einzelpersonen äußern wiederholt negative Kritik, es gibt vereinzelte Reaktionen von anderen Fans im selben Netzwerk.	Wenn Sie die geäußerte Kritik ernst nehmen und angemessen darauf reagieren, haben Sie hervorragende Aussichten, dass die Brise wieder abflaut.
Stufe 3: frische Brise	Die Kritik einzelner Personen wird zum Dauerton. Es reagieren mehr Personen im selben Netzwerk darauf. Das ursprüngliche Thema wird auch in den ersten Onlinemedien und Blogs aufgegriffen. Sehen können Sie das zum Beispiel an Verlinkungen auf entsprechende Seiten oder an Google-Ergebnissen bei einer Suche nach Ihrem Firmennamen.	Spätestens jetzt müssen Sie reagieren, denn ein echter Shitstorm bahnt sich an. Entschuldigen Sie sich öffentlich (egal, ob Sie etwas falsch gemacht haben oder nicht), um die Situation zu deeskalieren. Erklären Sie, was Sie tun werden, um Abhilfe zu schaffen. Wenn Sie loyale Fans haben, dann ist es in dieser Phase noch gut möglich, dass die Windstärke wieder abnimmt.
Stufe 4: starker Wind	Es bildet sich ein harter Kern von Kritikern. Der Ton wird lauter und beleidigend, die Angriffe erfolgen auf allen Kanälen des sozialen Netzes. Es berichten mittlerweile viele Onlinemedien, erste Artikel in Printmedien erscheinen.	Ab Stufe 4 brauchen Sie unbedingt Unterstützung, sowohl unternehmensinterne als auch externe. Holen Sie sich einen Social-Media-Profi ins Boot, um die schlimmsten Folgen noch rechtzeitig zu verhindern.
Stufe 5: Sturm	Der Protest entwickelt sich zu einer Kampagne. Die Anschuldigungen sind jetzt pauschal und sehr emotional. Die Medien (sowohl online als auch offline) sind stark involviert.	Bewahren Sie die Nerven. Reagieren Sie auf keinen Fall emotional, egal, auf welchem Kanal. Erläutern Sie immer wieder, welche Maßnahmen Sie eingeleitet haben.
Stufe 6: Orkan	Sie haben es in die Tagesthemen geschafft! In den sozialen Medien tobt jetzt der Shitstorm in voller Stärke, der Tonfall ist aggressiv, hoch emotional und eindeutig unter der Gürtellinie.	Überlassen Sie die Krisenkommunikation den Profis. Wenn möglich, konsumieren Sie keine Nachrichten, Ihr Nervenkostüm wird es Ihnen danken. Beobachten Sie, welche „normalen“ Aktivitäten auf Ihren Profilen sonst noch so passieren, und reagieren Sie dort ganz normal.

trauen Sie darauf, dass auch der schlimmste Sturm irgendwann abebbt. Dann können Sie mit den Social-Media-Profis Ihres Unternehmens überlegen, wie Sie die Sturmschäden in den Griff bekommen. Auch das klingt schlimmer, als es ist.

Was Sie brauchen, um das Wetter zu beherrschen

Um das schöne Wetter angemessen zu pflegen, brauchen Sie die Befugnis, kritische und emotionale Äußerungen direkt und auf Augenhöhe beantworten zu dürfen. Wenn möglich, reichen Sie die Antwort sowohl direkt an den Fragesteller als auch öffentlich im jeweiligen sozialen Netzwerk weiter.

Ein Verweis an andere Stellen sollte nur erfolgen, wenn Sie selbst nicht weiterhelfen können (es also etwa um ein Problem mit der Buchhaltung geht). Leiten Sie diese Fragen schnell und nachvollziehbar an die richtige Stelle im Unternehmen weiter.

Handlungsanleitung: „Social-Media-Wetterbericht“

Die schweizerische Agentur Feinheit hat einen „Social-Media-Wetterbericht“ vorgeschlagen, der den Shitstorm analog zur Windstärke bewertet. Die Übersicht auf Seite 4 bietet eine gute

Einstufung – und gibt Ihnen Tipps, wann Sie in welcher Form auf Kritik im Netz reagieren sollten.

Tip: Keine Angst vor kritischen Bemerkungen!

Wie gelassen und erfolgreich Sie schlimmere Stürme zu verhindern wissen, hängt auch sehr von Ihrer Einstellung gegenüber kritischen Posts ab. Es wird Ihnen sehr helfen, wenn Sie in der Lage sind, diese als wertvolles Feedback zu betrachten. Auch wenn es immer wieder Kommentare geben wird, die sprachlich oder inhaltlich unter die Gürtellinie zielen: Am Ende profitieren Sie und profitiert Ihr Unternehmen von diesem Kommunikationskanal. Alles hängt von Ihrem Geschick ab, unmutige Kommentare aufzufangen und verärgerte Kunden zu besänftigen.

Das führt dann sogar oft zu einem echten Happy End: Kunden, die mit Ihrem Unternehmen ganz persönliche positive Erfahrungen gemacht haben, weil ihre Beschwerde ernstgenommen wurde oder man sich ihnen gegenüber kulant gezeigt hat, werden Ihre treuesten Fans.

TEXT: DUNJA SCHENK ◀

3 Profi-Tipps zum Gestalten mit Word

- ▶ Die Voreinstellungen in Word für die Formatierung von Texten sind nicht für jeden Zweck optimal. Sie können sie jedoch ganz einfach anpassen. Drei Anregungen:

Keine Lücken im Text

Die Silbentrennung bleibt bei der Gestaltung von Word-Texten öfter außen vor – dabei ist die Funktion wichtig, um hässliche Lücken in Blocksatztexten oder extrem „flatternde“ Zeilenenden zu glätten. Das sieht nicht nur besser aus, es ist auch angenehmer zu lesen. So nutzen Sie das Profi-Werkzeug:

1. Gehen Sie auf *Layout* > *Seite einrichten* > *Silbentrennung*.
2. Entscheiden Sie, ob die Trennung automatisch oder manuell erfolgen soll.
3. Unter den *Optionen* legen Sie unter anderem fest, wie viele Trennungsstriche aufeinanderfolgen dürfen (Empfehlung: maximal drei).

Individuell + Zeilenabstand = besser lesbar

Vorgaben zum Zeilenabstand wie „1,5-fach“ oder „doppelt“ sind oft zu grob. Andererseits ist ein größerer Durchschuss, wie die Drucker den Abstand zwischen den Zeilen nennen, besser zu lesen. Die Lösung: Statt eines starren nutzen Sie einen individuellen Abstand. So richten Sie das ein:

1. Klicken Sie auf den Programmstarter-Pfeil der Gruppe *Ab-*
satz.

2. Im folgenden Dialog unter *Abstand* wählen Sie beim Zeilenabstand *Mehrfach* und geben dahinter einen Wert von 1,15 vor. Das passt zum Beispiel für eine Schriftgröße von 12 Punkt. Je nachdem, welche Schriftart und -größe Sie einsetzen, variieren Sie Ihre Wunschangabe.

Angepasste Abstände zwischen den Absätzen

Viele Word-Nutzer drücken die Eingabetaste, um nach einem Absatz einen Abstand zu erzeugen. Der besteht in diesem Fall aus einer leeren Absatzmarke und ist ein fixer und relativ großer Abstand. Besser sind angepasste Zwischenräume, die ein Schreiben genauso optisch gliedern, aber dennoch Papier sparen, weil mehr auf eine Seite passt. Obendrein braucht es weniger Tipperei, denn der Abstand wird auf Wunsch sogar automatisch erzeugt, wenn Sie ihn in die Formatvorlage einbinden. So nutzen Sie das Profi-Werkzeug:

1. Gehen Sie auf *Layout* > *Absatz*.
2. Geben Sie etwa einen Abstand bei *Nach* ein. Wie groß dieser ist, hängt von der verwendeten Schriftgröße ab. Empfehlung: Bei einer 12-Punkt-Schrift tragen Sie 8 bis 10 Punkt als Abstandswert ein.

TEXT: CLAUDIA VON WILMSDORFF ◀

Wie kleine Rituale Ihre Produktivität steigern

► Es gibt diese Tage, an denen einem die Arbeit mühelos von der Hand geht und wie von selbst zu laufen scheint. Wie kann man sich mehr von denen verschaffen? Eine psychologische Studie legt nahe, dass kleine Rituale eine bedeutende Rolle bei der Steigerung der Produktivität spielen könnten.

Forscher der University of Minnesota führten eine Studie durch, in der sie die Auswirkungen von Ritualen auf die Leistung bei wiederkehrenden Aufgaben untersuchten. Dafür wurden die Teilnehmenden in zwei Gruppen aufgeteilt: Eine Gruppe sollte vor der Bearbeitung ihrer Aufgaben ein persönliches Ritual durchführen, während die andere Gruppe sich ohne Ritual an die Arbeit machte.

Das Ergebnis war bemerkenswert: Die Gruppe, die sich auf ihre individuellen Rituale vorbereitete, zeigte eine signifikante Steigerung der Leistung und eine erhöhte Konzentration im Vergleich zur Gruppe ohne Rituale. Diese Rituale wirkten wie ein mentaler Anker, der es den Teilnehmenden ermöglichte, sich auf die bevorstehenden Aufgaben zu fokussieren und ihre Energie gezielter einzusetzen.

Was können Sie also aus dieser Studie mitnehmen?

Überlegen Sie sich ein kurzes Ritual, das Sie vor wichtigen Aufgaben oder zu Beginn des Arbeitstags durchführen können.

Das kann zum Beispiel ...

- eine kurze Meditation oder eine Atemübung,
- das Hören eines bestimmten Songs,
- das Schreiben in einem Dankbarkeitstagebuch oder
- eine Tasse Tee

sein – etwas, das Ihnen persönlich Ruhe und Fokus gibt.

Der Clou: Sie schaffen eine Brücke

Indem Sie bewusst ein Ritual in Ihren Alltag integrieren, schaffen Sie eine mentale Brücke zwischen Ihren Gedanken und der bevorstehenden Aufgabe. Und das wird Ihnen dabei helfen, Stress abzubauen und Ihre Konzentration zu verbessern. Probieren Sie es aus und entdecken Sie, wie ein einfaches Ritual Ihren Arbeitsalltag bereichern sowie Ihre Produktivität und Arbeitszufriedenheit auf ein neues Niveau heben kann.

TEXT: DEBORA KARSCH ◀

Lernen Sie die Sprache Ihrer Intuition verstehen

► Kennen Sie die Situation, dass Sie eine Entscheidung treffen müssen, sich dann nach einigem Überlegen auf eine der Optionen festlegen – und im nächsten Moment merken, dass Sie mit dieser Option eigentlich nicht glücklich sind? Da hat Ihr sogenanntes Bauchgefühl gesprochen. Und es hat tatsächlich „gesprochen“: Die Psychologie nennt diese Kommentare „somatische Marker“.

Der Körper weiß, was uns guttut und was uns schadet – und setzt dieses intuitive Wissen in konkret spürbare Reaktionen um. Wir haben Schmetterlinge im Bauch, uns dreht sich der Magen um, wir kriegen kalte Füße, wir haben einen Frosch im Hals – die Redewendungen verraten bereits einiges.

So probieren Sie das in der Praxis aus:

- Setzen Sie sich hin, schließen Sie die Augen, und spielen Sie die Optionen einer anstehenden Entscheidung durch.
- Achten Sie bei jeder Option darauf, wo und wie Ihr Körper antwortet. Verspüren Sie Kälte oder freudiges Kribbeln in der Magengegend? Zieht sich der Solarplexus zusammen, oder weitet er sich? Schnürt sich Ihr Hals zusammen, oder straffen Sie die Schultern?

- Entscheiden Sie sich für die Alternative, mit der Ihr Körper sich am wohlsten fühlt.

Jeder Körper hat sein individuelles Vokabular

Übrigens: Jeder Mensch hat andere somatische Marker – also sein eigenes Vokabular – für positive und negative Gefühle. Sie können die Sprache Ihrer Intuition kennenlernen, indem Sie – wie in der Anleitung oben beschrieben – intensive positive und negative Ereignisse aus Ihrer Vergangenheit im Geiste durchgehen und Ihre konkreten Körperreaktionen auf die Erinnerungen beobachten. Auf diese Weise lernen Sie, wie Ihr Körper Gefühle wie Angst, Sehnsucht, Sorge, Vorfriede ausdrückt.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



Serviceorientiert: So informieren Sie über Personalveränderungen

► Beim Personalstand gibt es immer mal wieder Veränderungen: sei es durch Elternzeit, Ruhestand oder (eigene) Kündigung. Nicht immer informieren die betreffenden Personen die Geschäftskontakte selbst darüber, dass sie das Unternehmen verlassen. Dann sind Sie gefragt! Dieser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie für verschiedene Situationen die richtigen Worte finden.

Diskretion ist wichtig

Es gibt viele mögliche Gründe, aus denen Mitarbeitende das Unternehmen verlassen. Doch nicht alle sollten Sie Ihren Geschäftskontakten unverblümt mitteilen. Aussagen wie „Herr Meier hat gekündigt“ oder „Frau Huber nimmt sich wegen Burn-out eine Auszeit“ sind tabu. Selbst wenn sie der Wahrheit entsprechen, gehen sie Außenstehende nichts an oder unterliegen dem Datenschutz. Erläutern Sie deshalb die Fakten, ohne zu sehr ins Detail zu gehen.

Bedenken Sie: Für die Personen, die Sie über die Personalveränderung informieren, ist es vor allem interessant, zu erfahren, was sich dadurch konkret für sie ändert. Ob es einen Wechsel in der Geschäftsführung gibt oder eine neue Ansprechperson im Vertrieb: Ihre Geschäftskontakte möchten wissen, mit wem sie es in Zukunft zu tun haben.

Reagieren Sie zügig

Selbst wenn ein Todesfall oder eine schwere Krankheit die Gründe für den Personalwechsel sind, wünschen sich Ihre Ge-

schäftskontakte – bei allem Mitgefühl – Klarheit darüber, was die Veränderung für sie bedeutet. Mit einer schnellen Information beugen Sie zudem Mutmaßungen oder Spekulationen vor.

Schreiben Sie sachlich und informativ

Reden Sie nicht um den heißen Brei herum, sondern bringen Sie das, was zu sagen ist, auf den Punkt:

„Bernd Wolters verlässt unser Unternehmen zum 30. Juni 2025. Ab 1. Juli 2025 wird Renate Abrams Ihre Ansprechpartnerin sein – Herr Wolters arbeitet sie persönlich ein.“

„Unsere Vertriebsabteilung begrüßt am 1. Juli 2025 eine neue Kollegin. Regine Schläu tritt die Nachfolge von Friederike Bertrams an, die uns Ende Juni verlassen wird.“

Dramatisieren Sie auch nicht! Selbst wenn eine hoch geschätzte Person das Unternehmen verlässt, sollte Ihr Schreiben nicht

wie ein Nachruf klingen. Eine Formulierung wie „mit großem Bedauern“ wäre zu viel des Guten. Auch in solchen Fällen reicht es, wenn Sie zum Beispiel schreiben:

Unsere Kollegin Tina Westermann, die seit vielen Jahren als Senior Sales Manager Area West bei uns tätig ist, wird das Unternehmen zum ... (Datum) verlassen.

Einem Kollegen wurde gekündigt? Das geht niemanden etwas an

Erweisen Sie Mitarbeitenden, die gekündigt wurden, Respekt, indem Sie sich mit konkreten Aussagen zurückhalten. Schreiben Sie nicht „Wir mussten unseren Mitarbeiter Harry Mustermann entlassen/uns von ihm trennen“. Was immer auch der Grund ist: Interna gehen niemanden etwas an. Formulieren Sie stattdessen freundlich und respektvoll, zum Beispiel so:

- *Manfred Ebel hat zum 1. Juni 2025 die Funktion xy unseres bisherigen Mitarbeiters Karsten Huber übernommen.*
- *Gabi Feuerstein verlässt das Unternehmen zum 30. Juni 2025. Ihre Aufgaben übernimmt unsere neue Kollegin Hanne Binger.*

Private Informationen nur nach Absprache

Wie aber steht es mit guten Nachrichten? Ein Mitarbeiter heiratet zum Beispiel und zieht deshalb in eine andere Stadt. Oder eine Mitarbeiterin erwartet ein Baby und geht nach dem Mutterschutz in Elternzeit.

Sprechen Sie mit der betreffenden Person ab, ob Sie solche privaten Informationen in Ihrem Schreiben erwähnen dürfen. Manche Menschen lehnen es grundsätzlich ab, Berufliches und Privates miteinander zu vermengen. Schreiben Sie deshalb nur, zu was die betreffende Person ausdrücklich ihre Einwilligung gegeben hat.

Diese Informationen gehören in Ihre Nachricht

- Vorname und Name der alten und der neuen Ansprechperson – und gegebenenfalls, wer in der Zwischenzeit verantwortlich ist
- Begründung, wenn passend (Ruhestand, neue Aufgaben etc.)
- genaue Daten, wer wann geht und/oder wer wann neu ins Unternehmen kommt
- Kontaktdaten der neuen Ansprechperson
- Aufgaben-/Verantwortungsbereich der neuen Ansprechpartnerin/des neuen Ansprechpartners
- eventuell Kompetenz/Expertise der Person
- eventuell, wem sie oder er unterstellt ist

Und hier sind sechs Mustertexte, an denen Sie sich orientieren können:

Neue Mitarbeiterin im Team, vorherige verlässt das Unternehmen Leiter Vertrieb → Geschäftspartnerin

An: *bettina.wagner@distelmann-gmbh.de*

Betreff: *Neue Ansprechpartnerin im Vertriebsteam Nord*

Guten Morgen, sehr geehrte Frau Wagner,

Nadine Schmitz, Ihre bisherige Ansprechpartnerin rund um Ihre Bestellungen, verlässt unser Unternehmen zum 31. Juni 2025. Das Vertriebsteam Nord erhält aber nahtlos wieder Unterstützung – und Sie eine neue Ansprechpartnerin.

*Ab dem 1. Juli ist Tanja Niesel für Sie da. Sie erreichen sie unter der bekannten Telefonnummer 040 135-11 und unter der E-Mail-Adresse *tanja.niesel@bertram-technik.de*.*

Ich wünsche Ihnen eine gute Zusammenarbeit mit Tanja Niesel. Bitte lassen Sie es mich wissen, wenn Sie Fragen haben oder wenn ich Sie und Tanja Niesel beim gemeinsamen Start unterstützen kann.

Freundliche Grüße

*i. V. Daniel Rübensiek
Vertriebsleitung*

(Vollständige Signatur)

Personalwechsel wegen Krankheit Geschäftsführerin → Geschäftspartnerin

An: *karin.schmidt@ttl-gmbh.com*

Betreff: *Jana Richter vertritt Peter Schreiber*

Guten Tag, sehr geehrte Frau Schmidt,

Ihr Ansprechpartner Peter Schreiber wird vorübergehend von seiner Kollegin Jana Richter vertreten.

Herr Schreiber ist aus privaten Gründen derzeit nicht im Unternehmen. Wir hoffen, dass sich das bald wieder ändert, ein konkreter Zeitpunkt ist jedoch noch nicht abzusehen.

*Frau Richter ist eine langjährige Mitarbeiterin und mit ihrem neuen Arbeitsbereich sehr gut vertraut. Sie erreichen sie per E-Mail (*j.richter@idee-konzept.de*) oder telefonisch unter 0941 3222-123.*

Falls es Anliegen gibt, bei denen Sie meine persönliche Unterstützung wünschen, lassen Sie es mich bitte wissen.

Freundliche Grüße

*Sophia Banse
Geschäftsführerin*

(Vollständige Signatur)

Neue Abteilungsleiterin – die vorherige Leiterin wird befördert Geschäftsführer → Geschäftspartner

An: kai-uwe.jansen@diestelkamp.com

Betreff: Abteilung xy unter neuer Leitung ab dem
1. Juli 2025

Guten Tag, sehr geehrter Herr Jansen,
im Februar stellt sich Hannah Stollbeck einer neuen Herausforderung in unserem Unternehmen: Sie ist Ihnen bislang als Leiterin der Abteilung xy bekannt und übernimmt ab dem 1. Juli 2025 den Bereich abc.

Ihre Aufgaben werden unserer neuen Kollegin Heike Stebitz übertragen. Heike Stebitz wird sich in den ersten Wochen nach dem Beginn ihrer Tätigkeit bei Ihnen vorstellen. Ihre Kontaktdaten sind:

E-Mail: heike.stebitz@behringer.de
Telefon: 040 232323–345.

Wir freuen uns auf die neue Kollegin und wünschen Ihnen eine gute Zusammenarbeit mit ihr.

Freundliche Grüße

Ulf Kästner
Geschäftsführer

(Vollständige Signatur)

Wechsel in der Geschäftsführung Geschäftsführer → Geschäftspartnerin

An: iris.dabisch@eitelkatz.com

Betreff: Neuer Geschäftsführer im Bereich Technik
zum 1. Juli 2025

Guten Tag, sehr geehrte Frau Dabisch,
wir freuen uns auf unseren neuen Kollegen Dr. Thilo Richter, der unserer Geschäftsführung ab dem 1. Juli 2025 für den Bereich Technik angehören wird.

Er tritt die Nachfolge von Dr. Manfred Stark an, der am 30. Juni 2025 in den Ruhestand geht.

Dr. Thilo Richter hat langjährige Branchenerfahrung – wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit ihm.

Freundliche Grüße

Lars Riesenhuber
Sprecher der Geschäftsführung

(Vollständige Signatur)

Mitarbeiter nimmt Elternzeit Assistentin Entwicklungsabteilung → Kunde

An: daniel.horstmann@scheibenmaxx.com

Betreff: Vorübergehend neuer Ansprechpartner

Guten Tag, lieber Herr Horstmann,

Ihr Ansprechpartner Jens Wächter hat Ihnen ja bereits angekündigt, dass er sich für drei Monate von uns und Ihnen verabschieden wird, um in Elternzeit zu gehen. Nun steht der genaue Zeitraum fest:

Vom 2. Juni bis einschließlich 31. August 2025 wird sein Kollege Benno Hauser Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Seine Kontaktdaten lauten:

E-Mail: benno.hauser@dw-rinke.de
Telefon: 08571 66542–223.

Wir wünschen Jens Wächter eine glückliche Elternzeit und Ihnen eine gute Zusammenarbeit mit Benno Hauser.

Freundliche Grüße

i. A. Natascha Bergmann
Sekretariat Entwicklungsabteilung

(Vollständige Signatur)

Tod eines Mitarbeiters Geschäftsführer → Geschäftspartner

An: rolf.bartels@bartels-gmbh.de

Betreff: Wir trauern um Helge Meyer

Sehr geehrter Herr Bartels,

vorgestern ist unser Kollege Helge Meyer unerwartet gestorben.

Es fällt mir schwer, nach dieser Mitteilung zum Tagesgeschehen überzugehen, doch die Abläufe müssen nun mal sichergestellt werden.

Lars Berger, den Sie vielleicht aus dem einen oder anderen Gespräch kennen, hat die Aufgaben von Helge Meyer bis auf Weiteres übernommen. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer 030 88997-77. Seine E-Mail-Adresse lautet: l.berger@viesmann.com.

Mit besten Grüßen

Bodo Viesmann
Geschäftsführer

(Vollständige Signatur)



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

TEXT: CLAUDIA MARBACH, ALEXANDRA SIEVERS ◀

„Ich arbeite in einem Großraumbüro. Wie gelingt es mir, mich besser zu konzentrieren?“

JULIANE S., HAMBURG Ich arbeite in einem Großraumbüro, gemeinsam mit 30 anderen Kolleginnen und Kollegen. Die Stimmung im Team ist gut, allerdings bin ich ein recht geräuschempfindlicher Mensch und kämpfe stark mit Konzentrationsproblemen. Im vergangenen Jahr gab es eine „Back-to-Office-Offensive“ der Geschäftsleitung, seither sind nur noch maximal zwei Tage Homeoffice pro Woche erlaubt. Und selbst wenn damit immer einige Kolleginnen und Kollegen im Homeoffice sind: Gefühlt ist der Raum voll, und ununterbrochen telefonieren mehrere Personen gleichzeitig. Einige unterhalten sich miteinander oder laufen zum Kopierer. Selbst wenn keiner redet, ist der Geräuschpegel hoch. Ich habe große Probleme, mich bei schwierigen Aufgaben nicht ablenken zu lassen. Und seitdem ich die wunderbare Ruhe im Homeoffice kenne, fällt es mir noch einmal schwerer.

Haben Sie Tipps für mich, wie ich den Geräuschpegel ausblenden und mich besser konzentrieren kann?

Dunja Schenk, Office-Expertin: Das Arbeiten im Großraumbüro ist eine echte Herausforderung

Nicht jeder schafft es, sich im Trubel zu konzentrieren. Hier sind fünf Tipps für Sie, die mir auch geholfen haben:

1. Schaffen Sie sich mental Ihr Einzelbüro

Schließen Sie für einen Moment kurz die Augen. Stellen Sie sich vor, dass Sie ganz allein in einem Büro sitzen. Die Tür ist geschlossen, es herrscht absolute Ruhe, und keiner stört Sie. Der Lärm außerhalb Ihres Büros geht Sie nichts an. Nehmen Sie dieses Gefühl mit, wenn Sie die Augen wieder öffnen. So fällt es Ihnen leichter, sich zu konzentrieren.

2. Verschaffen Sie sich visuelle Ruhe

Das mentale „Ausklinken“ fällt Ihnen leichter, wenn es keine zusätzlichen visuellen Reize gibt, wenn Sie also nicht direkt auf Ihre Kollegen blicken. Unterschätzen Sie nicht, wie stark Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen auch aus den Augenwinkeln heraus wahrnehmen. Prüfen Sie, wer und was sich noch in Ihrem Gesichtsfeld befindet: Vielleicht können Sie Ihren Schreibtisch entsprechend drehen?

3. Richten Sie sich eine störungsfreie Zeit ein

In einem Großraumbüro passiert es schnell, dass eine Kollegin oder ein Kollege vor Ihrem Schreibtisch steht und etwas spontan mit Ihnen besprechen möchte.

Finden Sie eine Möglichkeit, anderen zu verstehen zu geben, dass Sie gerade nicht gestört werden möchten. Stellen Sie ein kleines „Bitte-nicht-stören-Schild“ auf. Oder Sie finden einen anderen „Code“. In einem Unternehmen habe ich gesehen, dass die Namensschilder, die auf jedem Tisch standen, umgekippt wurden, wenn der Mitarbeiter ungestört sein wollte. Wenn der Name nicht zu lesen ist, bedeutet das, dass er derzeit zwar körperlich anwesend, aber nicht ansprechbar ist.

4. Finden Sie Ihre ruhigen Ecken

Ziehen Sie sich gelegentlich zurück. Buchen Sie einen Besprechungsraum, wenn Sie an einer Aufgabe sitzen, für die Sie absolute Konzentration brauchen. Oder kommen Sie morgens eine Stunde eher. Erfahrungsgemäß sind die Randzeiten an einem Arbeitstag (also gleich früh morgens oder am späten Nachmittag) die ruhigsten in einem Großraumbüro.

5. Schotten Sie sich mit Kopfhörern ab

In vielen Großraumbüros ist es inzwischen Usus, die Mitarbeitenden mit sogenannten Noise-Cancelling-Kopfhörern auszustatten, welche die Umgebungsgeräusche deutlich abschwächen beziehungsweise ganz ausblenden. Die Kopfhörer gibt es sowohl als In-Ear- als auch als Over-Ear-Variante. Sprechen Sie doch mal mit Ihrer Führungskraft darüber, ob das nicht eine Option wäre.

Impressum

Redaktionelle Leitung assistenz heute: Susanne Roth, Berlin (V. i. S. d. P.) • Autoren: Debora Karsch, Birgit Kleimaier, Claudia Marbach, Susanne Roth, Dunja Schenk, Alexandra Sievers, Claudia von Wilmsdorff • Produktmanagement: Rebecca Zumpe, Bonn; Lektorat und Korrektorat: 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.

Persönliche Geburtstagsgrüße für Krebs-Geborene (22. Juni bis 23. Juli)

► Die Konstellation der Sterne bei der Geburt soll Rückschlüsse auf den Charakter und die Stärken eines Menschen zulassen. Nutzen Sie, was die Astrologie Ihnen bietet, um mit Ihrer Gratulation für Aufmerksamkeit zu sorgen und aus der Masse der Geburtstagsglückwünsche herauszustechen.

Gratulation für Krebs-Mitarbeitende Chef → Führungskraft

An: judith_lebe@wtc.com

Betreff: Geburtstagsgrüße für eine empathische Krebs-Frau

Liebe Judith,

Ehrgeiz, Schöpfungskraft und Intuition muss ich dir zu deinem Geburtstag bestimmt nicht wünschen. Dass dir diese Eigenschaften als Krebs-Geborene wohl schon in die Wiege gelegt wurden, zeigst du uns jeden Tag bei der Arbeit.

Im Nu erkennst du Probleme und lässt nicht locker, bis du die perfekte Lösung für alles und alle gefunden hast. Schön, dich im Führungsteam zu haben.

Bleib uns noch lange dort erhalten, das wünsche ich mir. Und dir wünsche ich Gesundheit und ein Lebensjahr, das du mit deiner Lebensfreude und deinem Enthusiasmus rundum genießen kannst.

Herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag!

Mario Mechler
Geschäftsleitung

(Vollständige Signatur)

Sie sind ein Paradebeispiel für viele der wunderbaren Charaktereigenschaften, die dem Sternzeichen Krebs zugeschrieben werden.

Möge Ihnen Ihr neues Lebensjahr zahlreiche Momente der Freude bereiten und Gesundheit, Glück und Erfolg bescheren!

Herzliche Geburtstagsgrüße

Heidi Wilfred
Geschäftsführung

(Vollständige Signatur)

Gratulation für Krebs-Geschäftskontakte Chefin → langjährige Geschäftspartnerin

An: ma.schreik@schreik-werkzeuge.de

Betreff: Alles Gute zum Geburtstag

Liebe Mareike,

der intuitiven Krebsfrau, die voller Ehrgeiz ihre Ziele verfolgt und dabei doch stets fair und respektvoll ist, wünsche ich einen schönen Geburtstag!

Meine herzlichen Glückwünsche für dich. Und die besten Wünsche für die kommenden 365 Tage.

Mögen sie voller Lebendigkeit und spannender Herausforderungen sein und dir Gesundheit und Erfolg bringen.

Lass dich feiern und genieße deinen Tag!

Es grüßt dich herzlich

Jolanda Schmitt-Traubler
Geschäftsführung

(Vollständige Signatur)

Gratulation für Krebs-Kundschaft Chefin → Kunde

An: boebbel.martin@boebbel-feinschmecker.de

Betreff: Ein Krebs feiert Geburtstag

Sehr geehrter Herr Böbbel,

Menschen, die rücksichtsvoll und freundlich sind und es trotz aller Hektik schaffen, sich an den kleinen Dingen des Alltags zu erfreuen, sind etwas Besonderes.

Als einen solchen Menschen durfte ich Sie kennenlernen, und ich gratuliere Ihnen herzlich zu Ihrem heutigen Ehrentag!



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

TEXT: BIRGIT KLEIMAIER ◀

SOVERÄNES AUFTRETEN

Vom Umgang mit Fehlern – die 5 goldenen Regeln

Die wenigsten Fehler haben gravierende Auswirkungen. Was sich meist negativer bemerkbar macht, sind die falschen Reaktionen auf einen Fehler: der Vertuschungsimpuls, Selbstbezeichnungen oder der Versuch, einen (anderen) Schuldigen zu finden. Kurz: Es lohnt sich, sich einen souveränen Umgang mit Fehlern anzueignen! Dabei helfen Ihnen diese fünf ganz einfachen Regeln:

1. Regel: Beurteilen Sie Fehler nicht so streng

Was als Fehler betrachtet wird, hängt stark von der persönlichen Bewertung ab. Die Spannbreite ist groß: Was für den einen ein absoluter Fauxpas sein mag, ist für einen anderen womöglich nur eine Lappalie. Gehen Sie deshalb nicht zu streng mit sich und anderen ins Gericht. Vermeiden Sie vor allem eine moralische Befrachtung. Denken Sie immer daran: Fehler sind menschlich und können jedem passieren. Auch Ihnen. Seien Sie großzügig mit den Fehlern anderer – dann können Sie auch gelassener mit eigenen Fehlern umgehen.

2. Regel: Stehen Sie zu Ihren Schwächen

Indem Sie offen zu Ihren Fehlern und Schwächen stehen, tun Sie nicht nur sich selbst, sondern auch anderen einen Gefallen. In Griechenland soll es sogar üblich sein, dass die Gastgeberin zu Beginn einer Festivität absichtlich einen Fehler begeht und zum Beispiel ein Glas umwirft. So können sich die Gäste entspannen und müssen sich nicht schämen, wenn ihnen ein ähnliches Missgeschick unterläuft.

3. Regel: Seien Sie nicht zu risikoscheu

Im Beruf gilt: Je verantwortlicher die Position ist, die Sie wahrnehmen, desto wichtiger ist es, überschaubare Risiken in Kauf zu nehmen. Ein eingegangenes Risiko, das sich als Fehlentscheidung entpuppt, kann Sie beziehungsweise Ihr Unternehmen zwar teuer zu stehen kommen. Doch wenn Sie gar nichts entscheiden und jedes Risiko meiden, hat das in jedem Fall seinen Preis: Sie treten auf der Stelle, anstatt sich weiterzuentwickeln, und andere ziehen an Ihnen vorbei. Im Privatleben wiederum geht es letztlich auf Kosten Ihrer Lebensfreude und Ihrer sozialen Beziehungen, wenn Sie sich aus Angst vor Fehlern allem Neuen gegenüber verschließen.

4. Regel: Halten Sie den Schaden gering

Standhaft und konsequent seinen Weg zu gehen, mag durchaus eine Stärke sein. Doch Fehler müssen korrigiert werden, bevor sie großen Schaden anrichten. Ziehen Sie deshalb rechtzeitig die Reißleine und gehen Sie einen Weg, der sich als falsch herausstellt, nicht endlos weiter.

5. Regel: Denken Sie lösungsorientiert

Nach den Schuldigen zu suchen, ändert in den meisten Fällen nichts an der eingetretenen Situation. Suchen Sie deshalb nach Lösungen! Fragen Sie nicht „Wer war's?“, sondern „Was können wir jetzt tun?“

TEXT: ALEXANDRA SIEVERS ◀

EFFEKTIVE KURZPAUSEN

Entspannungsübung „Die Seele schütteln“

Aus der japanischen Kampfsportart Aikido stammt folgende Übung, mit der Sie Ihre Kräfte bündeln und gleichzeitig Körper und Seele lockern können. Sie heißt „die Seele schütteln“ und funktioniert folgendermaßen:

- Stellen Sie sich hin, die Beine schulterbreit auseinander. Legen Sie die Handflächen auf Höhe des Bauchnabels aufeinander. Nehmen Sie zuerst die rechte Hand vor den Bauch, mit der Handfläche nach oben. Dann legen Sie die linke Hand darauf.
- Stellen Sie sich vor, Sie hielten einige Murmeln in den Händen. Beginnen Sie, die Murmeln vorsichtig zu schütteln.

Schon nach 30 bis 60 Sekunden werden Sie spüren, wie Ihnen diese Übung hilft, physische und mentale Spannungen loszulassen.

TEXT: SUSANNE ROTH ◀



© Asier / AdobeStock

„Das Leben wird nicht leichter oder verzeihender, wir werden stärker und widerstandsfähiger.“

Steve Maraboli (geb. 1975, amerikanischer Militärveteran, Träger des UN-Philanthropiepreises für sein Engagement für globale Alphabetisierung und Bildung)