



E-Mails & Briefe

Modern. Auf den Punkt. Einfach überzeugend.



Ihre Themen im Überblick

■ Dateien einheitlich ablegen

So wissen alle im Team, wo Sie die gewünschten Informationen ruckzuck finden

■ Kommunikation, Missverständnisse

„Aber Sie haben doch gesagt ...“ Wie sich Missverständnisse vermeiden lassen

■ Korrespondenz, Messe

Von der Organisation bis zur Nacharbeit: 9 Musterschreiben rund um den Messeauftritt

■ Lampenfieber

Die besten Tipps, wie Sie Ihre Aufregung in den Griff bekommen

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Ist es erlaubt, Bewerbende zu ‚googeln‘?“

„Was gehört in ein Referenzschreiben?“



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,

hätten Sie gedacht, dass sogar Mega-Stars wie Adele, Rihanna und Ed Sheeran mit Lampenfieber kämpfen?

Adele ist eine der berühmtesten und erfolgreichsten Sängerinnen der Welt – und soll aus Angst vor der Bühne schon Konzerte abgesagt haben. Auch Rihanna und Ed Sheeran soll es so ergangen sein: Aufgrund von Nervosität und Panik konnten sie nicht auftreten.

Was alle drei ebenfalls gemeinsam haben: Sie haben gelernt, mit ihrem Lampenfieber umzugehen, und kennen nun Mittel und Wege, wie sie es in den Griff bekommen.

Das sind doch gute Aussichten, wenn auch Sie vor wichtigen Herausforderungen von Lampenfieber geplagt sind. Denn zum einen befinden Sie sich damit in besserer Gesellschaft mit den Mega-Stars, zum anderen haben diese Promis den Beweis geliefert, dass Ihr Lampenfieber keineswegs ein Hindernis auf Ihrem Weg zum Erfolg darstellt. Im Gegenteil!

Lampenfieber ist nämlich gar keine Plage, sondern in Situationen, in denen es auf gutes Gelingen ankommt, sehr nützlich: Es löst einen Adrenalin-Kick aus, der Sie dynamisch macht und zudem zu engagiertem Handeln und Höchstleistungen befähigt.

Doch zugegeben, erstmal ist Lampenfieber alles andere als angenehm – und deshalb ist es wichtig, dass auch Sie Methoden kennenlernen, um Ihr Lampenfieber auf niedriger Temperatur zu halten und die typischen Symptome wie zitternde Hände, schwache Stimme und Herzklopfen in Schach zu halten.

Wie das geht, lesen Sie in dieser Ausgabe – und dann nichts wie ab auf die „Bühne des Berufslebens“. Holen Sie sich Ihren Erfolg!

Es grüßt Sie herzlich

Alexandra Sievers



Alexandra Sievers

Redaktionelle
Leitung des
Profi-Handbuchs
Kommunikation

Kommunikationstipps – Inhalt

BEITRAG EINLEGEN

REGISTER

NEUE SEITEN

Kommunikationstipps KW 25/2025

Tipps

K-Tipps

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

„Ist es erlaubt, Bewerbende zu ‚googeln‘?“

„Was gehört in ein Referenzschreiben?“

„Mit oder ohne Komma: Was ist richtig?“

Tipps 1 – 3

Tipps 3 – 4

Tipps 4 – 5

DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Zeichen für „bis“ sagt

Tipps 5 – 6

Selbstmanagement

Das „innere kleine Faultier“ nervt? So bezwingen Sie es!

Future Skills: Die 10 wichtigsten Kompetenzen für Ihren Erfolg

Tipps 6 – 7

Tipps 8 – 11

Zusammenarbeit

„Kannst du das bitte für mich erledigen?“

Worauf Sie beim Delegieren achten sollten

Tipps 12 – 13

New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

Tipps 14 – 15

Digitaler Tipp

Microsoft 365 & PowerPoint live: Interaktive Online-Präsentationen dank smarterer KI

Tipps 15 – 16

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

Dateien einheitlich ablegen

So wissen alle im Team, wo Sie die gewünschten Informationen ruckzuck finden

DEF

D 427/1 – 12

Kommunikation, Missverständnisse

„Aber Sie haben doch gesagt ...“ Wie sich Missverständnisse vermeiden lassen

JKL

K 300/1 – 12

Korrespondenz, Messe

Von der Organisation bis zur Nacharbeit:
9 Musterschreiben rund um den Messeauftritt

JKL

K 630/1 – 10

Lampenfieber

Die besten Tipps, wie Sie Ihre Aufregung in den Griff bekommen

JKL

L 100/1 – 12

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Ist es erlaubt, Bewerbende zu ‚googeln‘?“

Auf eine Stellenausschreibung hin haben wir eine Menge Bewerbungen erhalten, von denen viele sehr interessant klingen. Nun müssen wir eine Vorauswahl treffen, die uns ziemlich schwerfällt. Deshalb fragen wir uns, ob wir die Bewerberinnen und Bewerber ‚googeln‘ dürfen, um dadurch leichter zu einer Entscheidung zu finden. Ist das erlaubt, oder verstoßen wir damit gegen den Datenschutz?

Hannah R., Hamburg



Unsere Empfehlung: Wählen Sie die Informationen, die Sie recherchieren, mit Fingerspitzengefühl aus

von: Redaktionsteam

Viele Arbeitgebende „googeln“ die Namen von Bewerberinnen und Bewerber, ohne sich darüber Gedanken zu machen, ob das überhaupt erlaubt ist. Dabei ist Ihre Frage, ob damit gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen wird, absolut berechtigt. Hier die Empfehlungen der Rechtsanwältin Maria Markatou, die aufzeigt, wo die Grenzen liegen und wie Sie datenschutzkonform vorgehen.

Vorsicht ist geboten

Das Internet bietet eine Fülle von Informationen, doch Vorsicht: Nicht alles, was öffentlich verfügbar ist, darf verwendet werden. Vor allem private soziale Netzwerke wie Facebook fallen unter den Schutz der Privatsphäre. Anders sieht es bei berufsorientierten Plattformen wie XING oder LinkedIn

aus, auf denen berufliche Qualifikationen präsentiert werden. Hier ist eine Datenerhebung in der Regel zulässig.

Einwilligung: Der Schlüssel zur Datennutzung

Wenn Bewerbende über soziale Netzwerke Kontakt aufnehmen und ihr Profil freischalten, gilt das als Einwilligung. Ohne diese ist eine Recherche nur dann erlaubt, wenn sie für das Arbeitsverhältnis unbedingt notwendig ist.

Beispiel: Für eine Reinigungskraft, die keinen Kundenkontakt hat, ist eine Internetrecherche meist nicht relevant. Für eine leitende Position hingegen kann sie gerechtfertigt sein, um mögliche Risiken wie einen fragwürdigen öffentlichen Auftritt zu vermeiden.

Datenschutz und Diskriminierungsverbot

Datenschutzrechtliche Vorgaben gelten auch online. Das Gebot der Datensparsamkeit schreibt vor, nur notwendige berufliche Daten zu erheben. Partyfotos oder private Informationen sind tabu.

Außerdem dürfen Daten nur den Personen zugänglich gemacht werden, die direkt an der Personalauswahl beteiligt sind. Nicht mehr benötigte Daten der Bewerbenden müssen spätestens nach sechs Monaten gelöscht werden.

Sicherheitsmaßnahmen durch Auswahlrichtlinien

Um rechtliche Risiken zu minimieren, empfiehlt es sich, Auswahlrichtlinien zu erstellen. Diese legen fest, welche Kriterien für die Einstellung relevant sind und welche Daten erhoben werden dürfen.

Fachliche Anforderungen wie Ausbildung und Sprachkenntnisse können dabei ebenso berücksichtigt werden wie das Auftreten der Person im Netz – immer im Rahmen der rechtlichen Vorgaben.

Wenn in Social-Media-Posts zum Beispiel menschenverachtende Äußerungen gemacht werden, Rassismus oder Hassreden verbreitet werden, kann das nicht nur dem Ansehen des Unternehmens, sondern auch dem Betriebsklima schaden.

Fazit: Augenmaß und Fairness

Bei der Recherche ist Fingerspitzengefühl gefragt. Einerseits können Online-Daten wertvolle Einblicke geben, andererseits ist der Schutz der Privatsphäre zentral. Mit klaren Regeln und datenschutzkonformen Prozessen schaffen Sie Transparenz und vermeiden rechtliche Konflikte.

(Quelle: *Wirtschaftswissen.de*)



„Was gehört in ein Referenzschreiben?“

Ein Geschäftspartner, mit dem wir schon seit einigen Jahren zusammenarbeiten, hat meine Chefin um ein Referenzschreiben gebeten. Dieses Schreiben soll ich nun verfassen. Ich habe so etwas aber noch nie gemacht und frage mich nun, welche Informationen in so ein Schreiben gehören.

Yvonne K., Göttingen



Unsere Empfehlung: Lassen Sie Fakten sprechen

von: Redaktionsteam

Starre Vorschriften, wie ein Referenzschreiben verfasst wird, gibt es nicht, dafür aber einige Orientierungshilfen: Lassen Sie in erster Linie die Fakten für sich sprechen. Informieren Sie über die Dauer und die Häufigkeit der Zusammenarbeit. Was hat diese Person oder dieses Unternehmen geleistet oder geliefert? Welche Aufträge wurden übernommen? Wie war die Qualität? Wurden zugesagte Liefertermine eingehalten? Wurde pünktlich gezahlt? Wie wurden Probleme gelöst oder Reklamationen bearbeitet?

Typische Aussagen eines positiven Empfehlungsschreibens

- Wir haben mit diesem Unternehmen gute Erfahrungen gemacht.
- Die Qualität der Produkte ist ausgezeichnet.
- Wir wurden jederzeit gut beraten.
- Das Fachwissen ist auf dem neuesten Stand.
- Dieses Unternehmen ist zuverlässig und hat die zugesagten Liefertermine stets eingehalten.
- Die Serviceleistungen des Kundendienstes sind hervorragend.
- In Problemsituationen hat das Unternehmen stets flexibel reagiert.
- Die Produkte werden zu angemessenen Preisen angeboten.

Vermeiden Sie negative Äußerungen

Was aber tun, wenn Ihre Erfahrungen gar nicht so positiv sind, wie es zu einem Empfehlungsschreiben passen würde? Ganz einfach: Dann können Sie die Person oder das Unternehmen nicht weiterempfehlen. Denn Ihre Erfahrungen zu beschönigen, wäre denjenigen gegenüber ungerecht, die sich auf Ihre Beurteilung verlassen. Die Person oder das Unternehmen „anzuschwärzen“ und vor einer Zusammenarbeit zu warnen, wäre aber auch nicht akzeptabel. Verhalten Sie sich deshalb neutral, indem Sie es zwar ablehnen, ein Empfehlungsschreiben auszustellen, dafür aber auf eine negative Beurteilung verzichten.



„Mit oder ohne Komma: Was ist richtig?“

Ich bereite gerade die Einladungsschreiben für eine größere Veranstaltung vor und bin mir bei einem Satz nicht sicher, wie die Zeichensetzung korrekt ist. Schreibt sich dieser Satz mit oder ohne Komma:

„Neben einer Ansprache und Grußworten(,) laden wir Sie zu einem Stehempfang ein.“ Was ist richtig?

Marie W., Gütersloh

! Unsere Empfehlung: Kein Komma, doch formulieren Sie den Satz besser um

von: Alexandra Sievers und Kristina Wolter

Bei „neben“ handelt es sich um einen präpositionalen Ausdruck, das heißt: kein Komma, da präpositionale Ausdrücke nicht mit Komma vom Satz abgetrennt werden. Allerdings ist die Formulierung etwas unglücklich gewählt, was bei Satzkonstruktionen mit „neben“ sehr häufig der Fall ist.

Genau genommen könnte der Satz nämlich auch so verstanden werden, dass neben (im Sinne von „außer“ oder „gleichzeitig mit“) den Gästen auch eine Ansprache und Grußworte zum Stehempfang eingeladen werden. Eine weitere Interpretationsmöglichkeit: Die Person, die die Einladung ausspricht, befindet sich gerade neben (als Ortsangabe) einer Ansprache und Grußworten. Beide Varianten ergeben natürlich keinen Sinn – und drücken schon gar nicht aus, was Sie den Eingeladenen mitteilen möchten.

Formulieren Sie den Satz deshalb am besten um und verzichten Sie auf den präpositionalen Ausdruck „neben“. Schreiben Sie zum Beispiel: *„Wir laden Sie herzlich zu ... (Titel der Veranstaltung) ein! Nach den Ansprachen und Grußworten erwartet Sie ein Stehempfang.“*

DIN 5008

Was die DIN 5008 zum Zeichen für „bis“ sagt

von: Redaktionsteam

Als Zeichen für „bis“ wird der Langstrich mit je einem Leerzeichen davor und danach geschrieben.

Der Bis-Strich wird nur zwischen Zahlenangaben verwendet – und zwar nur zwischen Zahlen, bei denen ein Zwischenwert denkbar und möglich ist. Außerdem ist eine Verwendung zwischen abgekürzten Wochentagen zulässig.

- 10 cm – 1 m
- Geöffnet: Di. – Sa. 10:15 – 15:30 Uhr

Aber: von 10:15 bis 15:30 Uhr geöffnet von Dienstag bis Samstag

- 5 – 6 EUR

Aber: 2- bis 3-mal

Montags bis freitags



Selbstmanagement

Das „innere kleine Faultier“ nervt? So bezwingen Sie es!

von: Professor Dr. Lothar Seiwert

Weshalb schaffen wir es so oft nicht, uns aufzuraffen und die Dinge anzupacken? Was hindert uns daran, unsere guten Vorsätze in die Tat umzusetzen?

Das innere kleine Faultier (IKF)! Es manipuliert uns mit einfachen, aber wirkungsvollen Ausreden wie: „Das ist doch gar nicht wichtig!“, „Das bringt ja doch nichts!“, „Das kannst du auch morgen noch machen – kein Grund zur Hektik!“, „Auf einen Tag hin oder her kommt es doch jetzt auch nicht mehr an.“ Und wir fallen darauf herein und schieben unsere Pläne weiter auf oder lassen sie womöglich ganz fallen. Doch warum macht das IKF das?

Wie das innere kleine Faultier „denkt“

Nichts hasst das IKF so sehr wie Veränderungen. Alles soll so bleiben, wie es immer war. Denn das ist doch wunderbar bequem. Dabei meint es Ihr IKF „eigentlich“ gut mit Ihnen. Es möchte Ihnen die Mühen ersparen, die Veränderungen nun mal mit sich bringen. Wer garantiert Ihnen denn, dass es anders tatsächlich besser ist?

Das kleine Faultier denkt nicht an die Zukunft, sondern lebt nur für den Augenblick. Es achtet peinlich genau darauf, dass Sie ausschließlich die Dinge tun, die jetzt und hier am bequemsten für Sie sind. Auf lange Sicht fügt das IKF Ihnen mit dieser Taktik jedoch großen Schaden zu, weil es Sie auch davon abhält, Veränderungen einzuleiten, die für Sie positiv wären. Deshalb gilt:

Verlassen Sie die „Komfortzone“

- Lassen Sie sich nicht von Ihrem inneren kleinen Faultier einlullen. Haben Sie Mut, und verlassen Sie eingefahrene Gleise (Ihre Komfortzone).
- Beginnen Sie mit der Verwirklichung Ihrer Pläne auch dann, wenn Sie eigentlich keine Lust dazu haben oder es „nicht der allerbeste Zeitpunkt“ dafür zu sein scheint. Aktion bewirkt Motivation!
- Nehmen Sie sich nicht zu viel auf einmal vor – bleiben Sie besser konsequent am Ball.
- Bleiben Sie bei Misserfolgen gelassen und verfolgen Sie weiter Ihr Ziel. Lassen Sie sich von Rückschlägen nicht entmutigen. Betrachten Sie Misserfolge als Zwischenergebnis, das Sie jederzeit korrigieren können. Nehmen Sie sie auf keinen Fall als Vorwand, Ihr Vorhaben aufzugeben.
- Übernehmen Sie Verantwortung. Besonders gerne manipuliert Sie das IKF nämlich, indem es Ihnen weismacht, dass Sie überhaupt nichts dafür können, wenn Sie bei einem Vorhaben nicht weiterkommen. Es besitzt ein hervorragendes Talent darin, für alles einen Sündenbock zu finden.
- Lassen Sie sich von Ihrem IKF nicht an der Nase herumführen! Lernen Sie aus Ihren Fehlern und machen Sie es beim nächsten Mal besser.
- Denken Sie daran, wie Sie davon profitieren werden, wenn Sie Ihr Vorhaben in die Tat umgesetzt und Ihr Ziel erreicht haben. Wenn Sie doch einmal kurz davor sind, resigniert die Segel zu streichen, stellen Sie sich vor, wie froh und zufrieden Sie sein werden, wenn Sie es geschafft haben.

Future Skills: Die 10 wichtigsten Kompetenzen für Ihren Erfolg

von: Jasmin Rosenboom

Blicken wir mal in die Zukunft: Die Arbeitswelt wird sich komplett verändern. Künstliche Intelligenz und Automatisierung werden allgegenwärtig sein, und die Anforderungen an Arbeitnehmende werden sich komplett gewandelt haben. In dieser Zukunft sind traditionelle Berufsbilder weitgehend passé. Stattdessen sind innovative Kompetenzen gefragt denn je.

Auch wenn dieses Szenario noch weit entfernt scheint: Diese Zukunft ist bereits in Sichtweite. Dennoch wird es immer Aufgaben geben, die menschliche Fähigkeiten benötigen.

Welche Fähigkeiten das genau sind, zeigt eine Studie der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), des Stifterverbandes für die Deutsche Wissenschaft und des Beratungsunternehmens McKinsey. Das Ergebnis dieser Studie ist eine Liste an sogenannten „Future Skills“.

Die zehn wichtigsten lesen Sie hier. Mit diesen Fähigkeiten können Sie in Zukunft besonders punkten:

1. Interkulturelle Kompetenz

Deutschland ist bereits heute ein Einwanderungsland und die Arbeitswelt wird durch die Globalisierung immer multikultureller. Entsprechend wichtig ist die interkulturelle Kompetenz. Dazu gehören Fremdsprachenfähigkeiten, aber auch die Kompetenz und Sensibilität, das Gesagte auf die Zuhörenden anzupassen.

Tipp: Nutzen Sie interkulturelle Trainings und Weiterbildungen. Tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Kulturen aus und lernen Sie deren Perspektiven kennen. So werden Sie besser in der Lage sein, in einem internationalen Umfeld erfolgreich zu agieren.

2. Lernbereitschaft

Durch die Bereitschaft, Neues zu lernen, können Sie Ihre Fähigkeiten und Talente erweitern und sich an neue Technologien, Trends und Informationen anpassen.

Tipps: Begreifen Sie Lernen als lebenslangen Prozess und bleiben Sie neugierig. Investieren Sie in Ihre Weiterbildung und Entwicklung, sei es durch Kurse, Seminare oder Lektüre. Die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen bedeutet, dass Sie aktiv werden und Ihre Zukunft selbst in die Hand nehmen.

3. Problemlösungskompetenz

Die Arbeit im Homeoffice erfordert zunehmend eigenständiges und eigenverantwortliches Arbeiten. Das bedeutet, dass Sie nicht nur Probleme frühzeitig erkennen müssen, sondern auch in der Lage sein sollten, sie selbstständig zu lösen. Das gilt insbesondere für Aufgabenstellungen, für die es keinen vorgefertigten Lösungsansatz gibt. Hier sind Ihre Urteilskraft und ein strukturierter Ansatz gefragt.

Tipps: Sie können Ihre Problemlösungskompetenz verbessern, indem Sie regelmäßig Probleme analysieren, verschiedene Lösungsansätze entwickeln und Feedback von Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten einholen.

4. Change Management

Entwicklungen schreiten immer schneller voran, Veränderungen sind eher die Regel als die Ausnahme. Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind jetzt gefragt. Change Management ist dabei mehr als nur die Planung von Veränderungen. Es geht auch darum sicherzustellen, dass diese Veränderungen von allen Mitarbeitenden akzeptiert werden. Erst durch gezieltes Change Management gelingt die Anpassung an neue Märkte und Rahmenbedingungen. Das bedeutet, dass Ihre Ideen und Ihr Engagement entscheidend sind!

Tipps: Seien Sie bereit, neue Wege zu gehen und innovative Lösungen zu finden. So gestalten Sie den Wandel aktiv mit.

5. Kommunikationsfähigkeit

Aufgrund der rasanten Digitalisierung und künstlichen Intelligenz bleibt zwischenmenschliche Interaktion ein entscheidender Schlüssel zum Erfolg. Insbesondere Ihre Kommunikationsfähigkeit wird künftig zu einem der wichtigsten Soft Skills. Da Teams nicht mehr an einen festen Ort gebunden sind, ist es entscheidend, dass der (virtuelle) Austausch reibungslos funktioniert.

Tipps: Üben Sie eine klare Ausdrucksweise, hören Sie aufmerksam zu und achten Sie auf nonverbale Signale.

6. Resilienz

Resilienz ist die Fähigkeit, sich an Veränderungen anzupassen, Krisen zu bewältigen und gestärkt daraus hervorzugehen. Dazu gehören mentale Stärke und die Fähigkeit, mit Stress umzugehen. Resiliente Menschen sehen Rückschläge als Chancen zur persönlichen Weiterentwicklung und lassen sich nicht entmutigen.

Tipps: Fördern Sie Ihre mentale Stärke, entwickeln Sie Strategien zur Stressbewältigung und kultivieren Sie Ihre Selbstfürsorge.

7. Emotionale Intelligenz

Ein hoher Intelligenzquotient ist für erfolgreiche Teamarbeit bei Weitem nicht genug und auch nicht unbedingt erforderlich. Schon heute halten einige Forscher emotionale Intelligenz für die wichtigste Form der Intelligenz. Dazu zählen vor allem Empathie, Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen. Diese Skills helfen zu verstehen, was Sie selbst und auch andere Menschen erleben und fühlen. Das fördert Beziehungen, deeskaliert Konflikte und prägt ein wertschätzendes Miteinander.

8. Interdisziplinäres Arbeiten

Alle machen ihr eigenes Ding und haben keine Ahnung, woran die anderen arbeiten? In Zukunft undenkbar! Interdisziplinäres Arbeiten wird zu einer grundlegenden Fähigkeit für Teams und Abteilungen. Dabei geht es darum, Synergien optimal zu nutzen und die unterschiedlichen Kompetenzen einzelner Teammitglieder bestmöglich einzusetzen. Deshalb sollten Sie auch für Zusammenarbeit über Fachgrenzen hinweg bereit sein.

Tipp: Zeigen Sie Interesse an anderen Perspektiven und seien Sie bereit, Ihr Wissen und Ihre Fähigkeiten zu teilen, um gemeinsam innovative Lösungen zu entwickeln.

9. Kreativität

Die Veränderungen in der Welt bringen neue Herausforderungen und erfordern neue Lösungen. Um diese zu entwickeln, brauchen Sie ein großes Maß an Kreativität und Eigeninitiative. Kreativität in der Arbeitswelt besteht vor allem darin, neue Lösungen zu entwickeln, Zusammenhänge zu erkennen und den Blick über den bekannten Tellerrand zu wagen.

Tipp: Seien Sie proaktiv, übernehmen Sie Herausforderungen und zeigen Sie Engagement.

10. Kritisches Denken

Bei so vielen Trends, Innovationen und künstlicher Intelligenz darf der gesunde Menschenverstand nicht fehlen. Kritisches Denken gehört daher ebenfalls zu den Future Skills. Es ist die Fähigkeit, Informationen und Prozesse zu analysieren, zu hinterfragen und zu optimieren. Eine kritische Denkfähigkeit erlaubt es Ihnen, komplexere Probleme zu lösen, sachlich zu argumentieren und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Tipp: Üben Sie einen objektiven Blick, lassen Sie Neues zu und akzeptieren Sie, dass Sie nicht immer recht haben.



Zusammenarbeit

„Kannst du das bitte für mich erledigen?“ Worauf Sie beim Delegieren achten sollten

von: Alexandra Sievers

Erfolgreiches Delegieren heißt nicht nur, dass Ihnen jemand Arbeit abnimmt, sondern dass Sie die Aufgabe, die Sie einer anderen Person übertragen, auch aus Ihrem Kopf bekommen. Wenn Sie ständig daran denken müssen, ob die Aufgabe auch richtig und pünktlich erledigt wird, ist Ihnen nicht viel geholfen. Diese Unsicherheit raubt Ihnen Energie und verhindert, dass Sie sich voll und ganz auf Ihre eigenen To-dos konzentrieren können.

Beachten Sie deshalb einige wichtige Punkte, damit Ihnen das Delegieren auch wirklich etwas bringt und Sie sich zeitlichen und geistigen Freiraum verschaffen.

Die richtige Person auswählen

Überlegen Sie zunächst, an wen Sie eine Aufgabe am besten delegieren. Ist diese Person fachlich und persönlich geeignet, um die Arbeit für Sie zu übernehmen?

Aufgabe genau erklären

Falls ja, erklären Sie der Person genau, was Sie von ihr erwarten. Nur wenn sie exakt weiß, was sie wie tun soll, kann sie Ihnen auch das gewünschte Ergebnis liefern. Die Zeit, die Sie sich für die Erklärung nehmen, ist gut investiert, da Sie damit Fehlerquellen reduzieren – und somit auch das Risiko, am Ende selbst noch einmal nacharbeiten zu müssen.

Zeithorizont abstecken

Klären Sie vor allem auch den Zeithorizont. Ein „so schnell wie möglich“ kann vieles bedeuten – und hilft Ihnen nicht weiter. Sie bekommen den

Kopf nur frei, wenn Sie auch wissen, bis wann die Aufgabe zuverlässig erledigt ist.

Bei kleineren Aufgaben legen Sie deshalb den exakten Zeitpunkt fest, zu dem Sie das Endergebnis benötigen.

Bei umfangreichen Aufgaben können Sie vereinbaren, dass Ihnen Ihre Unterstützung regelmäßig ein kurzes Feedback gibt, damit Sie auf dem aktuellen Stand sind und die Gewissheit haben, dass die Arbeit voranschreitet.

Selbstständig arbeiten lassen

Lassen Sie die Person, die Sie unterstützt, jedoch eigenständig arbeiten. Beweisen Sie den Mut, Verantwortung abzugeben und sich nicht einzumischen. Sie haben die Person schließlich ausgewählt, weil Sie ihr zutrauen, dass sie das, was Sie von ihr erwarten, auch leisten kann.

Wenn Sie ständig nachfragen und kontrollieren würden, wäre das für die Person äußerst demotivierend. Sagen Sie ihr jedoch ausdrücklich, dass sie sich bei Fragen oder Problemen gerne an Sie wenden kann.

Dank und Feedback

Ist die Aufgabe erledigt, sollten Sie es nicht nur bei einem Dankeschön belassen, sondern in jedem Fall auch ein Feedback geben – sei es ein Lob oder auch ein Verbesserungshinweis. Ein freundlich vorgebrachter Hinweis, wie etwas noch besser gemacht werden kann, ist gerade dann wichtig, wenn Sie der Person in Zukunft noch häufiger Aufgaben übertragen möchten.

Andere Arbeitsstile akzeptieren

Seien Sie aber nicht zu kritisch! Ihr Vorgehen muss nicht immer zwingend das bessere sein. Gestehen Sie anderen Menschen auch einen eigenen Arbeitsstil zu.



New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

von: Yvonne Göpfert

Die Arbeitswelt hat sich verändert und auch neue Begriffe geprägt. In unserem „New Work Glossar“ stellen wir Ihnen nach und nach die wichtigsten davon vor.

Job Crafting

Job Crafting verfolgt das Ziel, dass Mitarbeitende die Möglichkeit haben, ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten so anzupassen, dass sie möglichst gut zu ihren Fähigkeiten und Interessen passen.

Indem Mitarbeitende ihre Arbeit an ihre persönlichen Werte und Ziele adaptieren, finden sie eine größere Sinnhaftigkeit in ihrer Arbeit und sind motivierter.

Das führt im Idealfall zu einer stärkeren Bindung an das Unternehmen: Mitarbeitende, die ihre Arbeit aktiv gestalten können, fühlen sich oft stärker mit dem Unternehmen verbunden, da sie das Gefühl haben, dass ihre Bedürfnisse und Präferenzen berücksichtigt werden.

Die Risiken

Doch das Konzept der Selbstbestimmung kann schnell kippen, wenn Mitarbeitende zu viele Aufgaben übernehmen oder versuchen, zu viele Aspekte ihrer Arbeit gleichzeitig zu erledigen. Dass das zu Überforderung und Dauerstress führt, muss nicht extra betont werden.

Riskant ist es auch, wenn die individuellen Anpassungen, die Mitarbeitende an ihren Arbeitsplätzen vornehmen, im Widerspruch zu den übergeordneten Zielen oder Anforderungen des Unternehmens stehen. Letztendlich braucht es also klare Richtlinien, damit alle Beteiligten profitieren.

Holokratie

Der Holokratie-Ansatz (Holacracy) von Brian J. Robertson macht alle einzelnen Mitarbeitenden zur Führungskraft. Die Holokratie ist also ein Organisationsmodell, das auf dem Prinzip der Selbstorganisation basiert und traditionelle hierarchische Strukturen infrage stellt. Chef oder Chefin ist nicht mehr, wer den Titel trägt, sondern die Verantwortung.

In einer holokratischen Organisation wird die Autorität auf verschiedene Rollen und Arbeitsgruppen verteilt, anstatt dass sie von einer zentralen Führungsperson ausgeht. Der Trick: Es werden Rollen definiert, die bestimmte Verantwortlichkeiten und Entscheidungsbefugnisse umfassen. Und es werden Ziele vereinbart, die regelmäßig überprüft und angepasst werden können. Indem die Autorität auf die Ebene von Rollen und Prozessen verlagert wird, strebt die Holokratie danach, die Agilität, Effizienz und Innovationskraft von Organisationen zu erhöhen, während gleichzeitig die Hierarchie abgebaut wird und die Mitarbeitenden mehr Selbstbestimmung und Autonomie erhalten.



Digitaler Tipp

Microsoft 365 & PowerPoint live: Interaktive Online-Präsentationen dank smarter KI

von: Dominique Kuppler und Katja Beckmeyer, Thinkworks UG

PowerPoint live eröffnet Ihnen neue Möglichkeiten, Ihre Präsentationen im Online-Meeting zu teilen und gleichzeitig mit den Teilnehmenden zu interagieren. Das Besondere: Während Sie präsentieren, können Sie alle Teilnehmenden im Blick behalten, sehen, wer die Hand hebt, auf Reaktionen im Chat reagieren und dank der Referentenansicht sogar Ihre Notizen sehen. Es gibt zwei einfache Wege, um PowerPoint live in einer Teams-Besprechung zu nutzen:

Direkt in Teams

1. Klicken Sie auf das TEILEN-Symbol.
2. Wählen Sie im Abschnitt POWERPOINT LIVE die Datei aus, die Sie präsentieren möchten.
3. Wenn die gewünschte Datei nicht angezeigt wird, scrollen Sie im TEILEN-Menü ganz nach unten und wählen zwischen ONEDRIVE oder Ihrem COMPUTER aus.

Direkt aus PowerPoint

1. Öffnen Sie die gewünschte Präsentation.
2. Wählen Sie IN TEAMS PRÄSENTIEREN.
3. Bestätigen Sie die Auswahl in Ihrer laufenden Besprechung.

KI-gestützte Folienübersetzung

Besonders hilfreich ist die Funktion FOLIEN ÜBERSETZEN. Damit können alle Teilnehmenden jeweils für sich entscheiden, in welcher Sprache ihnen die Präsentation angezeigt werden soll.

Die Übersetzung erfolgt in Echtzeit und stellt sicher, dass alle Inhalte verstanden werden, auch wenn unterschiedliche Muttersprachen in der Besprechung vertreten sind.

So funktioniert es

1. Klicken Sie unterhalb der Präsentation auf das 3-PunkteMenü (...).
2. Wählen Sie FOLIEN ÜBERSETZEN.
3. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.
4. Die Folien werden nun in der ausgewählten Sprache angezeigt.
5. Um zur Originalsprache zurückzukehren, wiederholen Sie den Vorgang und wählen ORIGINAL aus.

Probieren Sie es einfach aus und lassen Sie die KI für sich arbeiten!

So wissen alle im Team, wo Sie die gewünschten Informationen ruckzuck finden

Stellen Sie sich vor, ein Kunde ruft an und hat eine Frage zu einem Angebot, das Ihre Kollegin ihm geschickt hat. Die ist aber heute nicht im Büro. Mit einem einheitlich strukturierten, zentralen Ablagesystem finden Sie das Angebot im Handumdrehen. Wie Sie ein solches erstellen und was die DIN 5008 zum Thema „Dateiablage“ sagt, erfahren Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Eine klar strukturierte, einheitliche Dateiablage spart Zeit und Aufwand	2
Das sagt die DIN 5008 zur Dateiablage	3
Das PRO-Modell als Alternative	6
So informieren Sie Kolleginnen und Kollegen über das neue System	10

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag D 427 heraus, soweit dieser noch in Ihrem *Profi-Handbuch Kommunikation* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktualisierten Beitrag ersetzt.



Uwe Freund unterstützt Unternehmen als Kommunikationstrainer und Optimierer für Korrespondenz und Präsentationen. Er berät und schult in Unternehmen bei der Neugestaltung der Kommunikation sowie bei der konkreten Umsetzung. Er ist Mitglied im Arbeitsausschuss „Text- und Informationsverarbeitung für Büroanwendungen“ im DIN e. V.

Eine klar strukturierte, einheitliche Dateiablage spart Zeit und Aufwand

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Situationen wie diese kennen Sie sicher: Ihre Kollegin ist krank oder im Urlaub, und Sie sind Ihre Vertretung. Um Fragen der Kundschaft, die sonst Ihre Kollegin betreut, beantworten zu können, aber auch um Ihrer Führungskraft Informationen zu den Angelegenheiten, für die sonst Ihre Kollegin zuständig ist, liefern zu können, müssen Sie Zugriff auf ihre Dateiablage haben. Dort die richtige Datei zu finden, muss schnell gehen, denn weder Kundinnen und Kunden noch Vorgesetzte warten gerne.

Erleichtert auch die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern im Homeoffice

Sorgen Sie deshalb vor und stellen Sie auf ein klar strukturiertes, einheitliches Ablagesystem mit aussagekräftigen Dateinamen um. Das hilft Ihnen selbst und anderen sehr. Insbesondere für Kolleginnen und Kollegen, die im Homeoffice arbeiten, ist es von großem Vorteil, wenn sie schnell und einfach von zu Hause aus auf eine zentrale, übersichtlich organisierte Dateiablage zugreifen können.

Auch zum späteren schnellen Archivieren zusammenhängender Vorgänge ist es sinnvoll, nach einem einheitlichen System alle zusammengehörenden Dateien in demselben Ordner zu haben.

Schluss mit der Volltextsuche!

Ganz klar: Über die Volltextsuche auf Ihrem Rechner können Sie Dateien oft rasch wiederfinden – vorausgesetzt, Sie kennen noch ein charakteristisches Wort im Titel oder in der Datei selbst. Doch Dritte haben kaum eine Chance, Dateien auf diesem Weg zu lokalisieren.

Deshalb ist es wichtig, eine systematische digitale Ablage sicherzustellen. Selbst wenn Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein Datei- oder Datenmanagementsystem zum Beispiel über SAP, Atlassian Jira/Confluence, Microsoft Teams oder DMS nutzen, können Sie sich und anderen die Arbeit durch eine klar strukturierte Dateiablage deutlich erleichtern.

Das sagt die DIN 5008 zur Dateiablage

Der DIN 5008:2020 gibt klare Empfehlungen zur **Ordnerstruktur** und zur **Dateibenennung**.

Bei der **Ordnerstruktur** empfiehlt sie

- eine Untergliederung in maximal 4 Ebenen,
- auf der ersten Ebene maximal 10 Hauptordner,
- von denen jeder wiederum maximal 10 Unterordner enthält.
- Die 3. und 4. Ebene können in Ausnahmefällen mehr Ordner enthalten.

Ein Nummernsystem stellt sicher, dass die logische Ordnerstruktur nicht durch die alphabetische Folge der Ordnernamen bestimmt ist. Die Ordner sollen mit Kennziffern benannt werden, beginnend bei „0“, nicht bei „1“:

0
1-0
1-1-0
1-1-1-0

Empfehlungen für
die Ordnerstruktur

Logische Ordnung
durch Nummern-
system

Dateien einheitlich ablegen

Bei der **Dateibenennung** ergänzen Sie die Ordernummern durch Namen, zum Beispiel:

4 Hauptordner mit
jeweils maximal
10 Unterebenen



Diese Detailstruktur sollten Sie möglichst identisch in allen Ablagemedien nutzen:

Für alle
Ablagemedien
nutzen

Wenn zum Beispiel auch E-Mails und Papierunterlagen in einem der digitalen Ablage entsprechenden System archiviert werden, finden Sie auch dort die Informationen schneller.

Halten Sie Ihre Ordnerstruktur schriftlich fest

Ganz gleich wie komplex oder einfach Ihre Ablage-Organisation ist: Halten Sie folgende Kriterien am besten schriftlich fest:

- die Art der Unterlagen
- die gesetzliche sowie für bestimmte Dokumente eventuell längere interne Aufbewahrungsdauer
- bei Papierunterlagen den Standort

Das sollten Sie schriftlich festhalten

Am einfachsten erstellen Sie eine Tabelle, zum Beispiel in Word:

Nummer	Bezeichnung	Inhalt	Aufbewahrungsfrist	Standort Papierunterlagen
3	Organisation	alle Unterlagen zur Zertifizierung	10 Jahre	Lager B2, Regale 1 bis 14
1-0	Zertifizierung DIN 5001	Büroräume und Ausstattung	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1	Büro	Mietverträge für Räumlichkeiten	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-0	Mietverträge	Kauf- und Mietsachen Büro	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1	Anschaffungen	alle Unterlagen zu Büromöbeln	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1-0	Möbel	alle Unterlagen zum Kauf von Computern und Zubehör, inklusive Wartungsverträge	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1-1	Computer	alle Unterlagen zum Kauf von Ausstattungen	10 Jahre	Lager B2, Regal 1
1-1-1-2	Küche	für Küche und Kochnissen	10 Jahre	Lager B2, Regal 2

Ein solches Schema für Ihre Ablage-Organisation bringt Ihnen viele Vorteile:

Vorteile

- Sie bewahren leicht den Überblick.
- Sie können die Unterlagen zu den gesuchten Vorgängen schnell finden und bearbeiten.
- Sie haben weniger Nachfragen von Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten, die nach Unterlagen suchen.
- Wenn Sie Dokumente digitalisieren, jedoch die Originale (zum Beispiel aufgrund der Aufbewahrungsfristen) noch in Papierordnern aufbewahren müssen, sparen Sie Zeit und Aufwand beim Ablegen wie auch beim Wiederfinden.



Mein Tipp: Klären Sie mit Ihrer Führungskraft, wer für die Pflege des Dateiablegesystems verantwortlich ist. Das können auch mehrere Personen sein, von denen jede für einen oder mehrere der Hauptordner zuständig ist.

Das PRO-Modell als Alternative

Das PRO-Modell ist vor allem dann für Sie geeignet, wenn Sie keine Gesamtorganisation für Ihr Unternehmen planen, sondern die strukturierte Dateiablage ausschließlich für Ihren eigenen Tätigkeitsbereich nutzen möchten. PRO kennt nur drei feste Hauptbereiche:

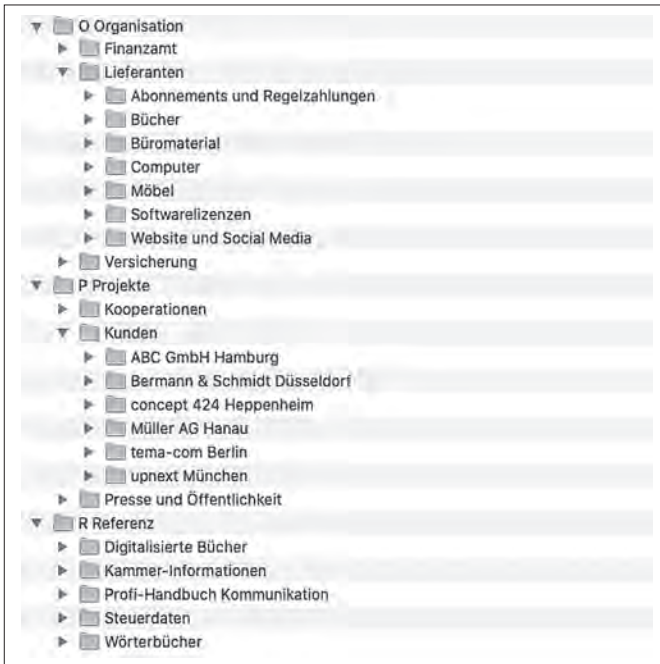
Wofür PRO steht

- **P = Projekte;** sind der aktive Bereich Ihrer Tätigkeit, also sämtliche operativen Aufgaben in der Assistenz. Das kann alles sein – von der Veranstaltungsplanung über den Schriftverkehr mit Kundschaft und weiteren

Geschäftskontakten bis zur Vorselektion von Bewerbungen.

- **R = Referenz;** enthält alle Unterlagen, die nur zum Nachschlagen gedacht, aber nicht mehr direkt und häufig benötigt werden.
- **O = Organisation;** ist alles, was notwendig ist, „damit der Laden läuft“, zum Beispiel Büromaterialbestellungen, Urlaubspläne, Verträge etc.

Wie groß der Anteil der einzelnen Bereiche in Ihrer Ablage ist, hängt stark von Ihrem individuellen Aufgabenbereich ab. Eine Grundgliederung könnte zum Beispiel so aussehen:



So könnte Ihre Grundgliederung aussehen



Mein Tipp: Halten Sie auch beim PRO-Modell die Zahl der Ordner übersichtlich. Das erleichtert es Ihnen, den Überblick zu bewahren.

Aussagekräftige Dateinamen erleichtern das Arbeiten

Nachdem Sie die Ordner benannt haben, geht es im nächsten Schritt an die Dateinamen.

Auch für diese sollten Sie ein Grundschema erstellen, das im Fall des PRO-Modells

Kriterien für das Grundschema

- eine automatische alphanumerische (alphabetische) Sortierung in digitalen Ordnern sowie möglichst auch
- eine automatische Sortierung nach Erstelldatum
- ermöglicht und zudem sicherstellt, dass die Dateien ohne Umbenennen auf allen eingesetzten Computersystemen problemlos geöffnet werden können.

Empfehlung der DIN 5008: Benennung nach Datum-Bezugsperson-Stichwort

In Ihrer Dateiablage können Sie das letzte Speicherdatum einer Datei sehen. Im Dateinamen interessiert aber meistens das Erstellungsdatum.

Deshalb empfiehlt die DIN 5008,

Empfehlungen der DIN 5008

- das Erstellungsdatum gleich an den Anfang zu setzen, und zwar in der Form Jahr-Monat-Tag, also JJJJ-MM-TT,
- gefolgt von der Bezugsperson und
- einem Stichwort zum Thema beziehungsweise einer Kurzbeschreibung.

Zum Beispiel:

- 2025-06-26-MuellerAG-Stornokonditionen.docx
- 2025-06-27-MuellerAG-Bearbeitungsplan2025.docx

Was Sie im Dateinamen nicht verwenden sollten

Die DIN 5008 empfiehlt im Dateinamen keine Leerzeichen, keine Sonderzeichen sowie keine sprachlichen Sonderzeichen, also auch keine Umlaute und kein ß, zu verwenden.

Leer- und Sonderzeichen vermeiden

Zusatzinformationen im Dateinamen ergänzen

Zusätzlich zur Benennung nach Datum-Bezugsperson-Stichwort können Sie noch weitere Informationen im Dateinamen platzieren, zum Beispiel

- die **Versionsnummer** der Datei, etwa „V3“ für „Version 3“ sowie „end“ für den endgültigen Stand oder
- Kürzel für den **Dateityp** wie „PR“ für „Präsentation“ oder „BE“ für „Bericht“.

Beispiele für Zusatzinformationen

Zum Beispiel:

- 2025-06-26-Schmidt-ABCAG-PR-Leitungskreis.docx
- 2025-06-27-PR-Schmidt-Praesentation-Kundschaft-end.docx
- 2025-07-02-PR-Schmidt-BE-Praesentation-Kundschaft.docx

Auch eine Benennung mit **fortlaufenden Nummern** und dem Dateityp ist oft sinnvoll, beispielsweise in Kanzleien, in denen die Dateien nach Aktenzeichen abgelegt werden.

Dateien einheitlich ablegen

2025-5-1546-R.xlsx kann zum Beispiel stehen für:

- Jahr-Filiale-Kundennummer (oder fortlaufende Nummer)-Dateityp (etwa „R“ für „Rechnung“)
- Jahr-Kanzleistandort-Aktenzeichen (oder fortlaufende Nummer)-Dateityp (beispielsweise „R“ für „Revision“)

So informieren Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen über das neue System

Nur wenn alle informiert sind, kann erfolgreich damit gearbeitet werden

Das neue System zur zentralen Dateiablage kann noch so gut durchdacht und strukturiert sein, es kann seine Vorteile erst im vollen Umfang entfalten, wenn auch alle im Unternehmen es nutzen und sich an die Vorgaben halten.

Die Mitarbeitenden über die Einführung des Systems zu informieren und sie damit vertraut zu machen, ist also eine elementare Voraussetzung, um in Zukunft erfolgreich damit zu arbeiten.

Die Neuerung erst schriftlich ankündigen und dann persönlich vorstellen

Die Information der Mitarbeitenden sollte zunächst schriftlich und anschließend mündlich in einem Meeting erfolgen.

Den neuen Ordnerplan bereits mitsenden

Mit der schriftlichen Information senden Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen den neuen Ordnerplan bereits mit, damit sie sich schon mal damit vertraut machen können beziehungsweise einen ersten Eindruck gewinnen. Zudem weisen Sie auf den Termin für Team-Meeting hin und

kündigen an, dass dort alle Details besprochen und Fragen geklärt werden.

Details werden im Meeting erklärt

Mein Tipp: Holen Sie Ihre Führungskraft ins Boot.

Auch wenn Sie selbst beim Erstellen des neuen Dateiablage-systems die meiste Arbeit geleistet haben: Im Allgemeinen ist es sinnvoll, wenn Ihre Führungskraft die Wichtigkeit des Themas und die Nachdrücklichkeit der Entscheidung unterstreicht. Deshalb sollte die schriftliche Kommunikation im Namen Ihres Chefs oder Ihrer Chefin erfolgen.



Die Vorstellung des neuen, einheitlichen Ablage-systems nach DIN 5008 im persönlichen Meeting übernehmen dann Sie und im optimalen Fall auch die (dauerhafte) Funktion der Ansprechpartnerin bei Fragen.

Das Schreiben an die Mitarbeitenden könnte zum Beispiel so aussehen

Liebes Team,

es gibt große Neuigkeiten: Das Netzwerklaufwerk bekommt ein neues Gesicht.

Wir nutzen ab dem XX.XX.20.. eine neue Ordnerstruktur nach DIN 5008. Damit lassen sich künftig Ordner und Dateien viel leichter finden.

Alle Informationen sowie den genauen Ordnerplan erhalten Sie als Word- und als PDF-Datei bereits mit dieser E-Mail. Sie finden diese Informationen auch schon direkt

Mustertext

Dateien einheitlich ablegen

Mustertext

auf dem Laufwerk N: Dort ist das neue Ordnersystem bereits angelegt.

Wichtig für Sie: Bitte speichern Sie aktuell noch keine Dateien in dieser Struktur!

Im nächsten Abteilungsmeeting stellt Ihnen meine Assistentin Gabi Schlau alle Details persönlich vor und beantwortet Ihre Fragen.

Danach können Sie die Struktur aktiv nutzen und Ihre Dateien dorthin übertragen.

Ein kleiner Blick voraus: In drei Monaten, am XX.XX.20.., wird alles, was sich dann noch in der alten Ordnerstruktur befindet, auf einen externen Datenträger übertragen und komplett vom Netzwerklaufwerk gelöscht.

Vier Wochen vor diesem Termin senden wir Ihnen dazu noch eine Erinnerung.

Falls Sie schon jetzt Fragen haben, melden Sie sich bitte bei Gabi Schlau (E-Mail-Adresse, Telefonnummer/Durchwahl). Sie/Er hilft Ihnen gerne weiter.

Viele Grüße

Karl Vorneweg

Abteilungsleitung



Mein Tipp: Das neue Dateiablage-System sollte bereits komplett angelegt sein, bevor die Mitarbeitenden informiert werden. So können Sie es sich gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen ansehen, falls sich diese nach der Erstinformation mit Fragen an Sie wenden.

„Aber Sie haben doch gesagt ...“ Wie sich Missverständnisse vermeiden lassen

Sie sind sich sicher, Ihre Führungskraft über etwas informiert zu haben, und sie oder er behauptet, nichts davon zu wissen? Oder Ihre Führungskraft ist mit dem Ergebnis Ihrer Arbeit unzufrieden, obwohl Sie fest davon überzeugt sind, genau das gemacht zu haben, was Ihnen aufgetragen wurde? Die Ursachen dafür sind oft Missverständnisse, die Sie jedoch vermeiden können. Wie das geht, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Gewusst wie: Klare Kommunikation	2
Arbeitsanweisungen richtig verstehen: Fragen Sie im Zweifelsfall nach	9
Mitten im Missverständnis: Und jetzt?	11

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag K 300 heraus, soweit dieser noch in Ihrem *Profi-Handbuch Kommunikation* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktualisierten Beitrag ersetzt.



Die Autorin, **Katja Kerschgens, M. A.**, ist Trainerin für Rhetorik, Schlagfertigkeit und Selbst-PR. Ihr Lebensmotto lautet: Nicht ärgern, nur wundern!



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.

Gewusst wie: Klare Kommunikation



Beispiel: „Der Chef hat mir schon wieder nicht richtig zugehört“, beschwert sich Johanna, „dabei habe ich doch gesagt, dass der Kunde später kommt“. Ihre Kollegin horcht auf: „Was genau hast du gesagt?“ „Dass der Kunde noch einen anderen Termin hat“, erwidert Johanna.

Die Kollegin zuckt mit den Achseln: „Also hast du es ihm nicht gesagt.“ Woraufhin Johanna sie sprachlos anschaut.

Was wir sagen, ist nicht unbedingt das, was andere verstehen

Missverständnisse entstehen nur allzu leicht. Einer der Hauptgründe dafür ist, dass die Sprache immer nur ein grobes Abbild von dem darstellen kann, was wir tatsächlich denken. Das, was Sie meinen, muss der andere also noch lange nicht genauso verstehen.

Zudem stoßen bei Gesprächen mindestens zwei Menschen aufeinander, die verschiedene Erfahrungen, Erinnerungen, Wahrnehmungen, Interessen und Bedürfnisse haben. Dementsprechend interpretieren sie das Gesagte jeweils anders.

Das „4-Ohren-Modell“

Der Kommunikations-Psychologe Professor Dr. Friedemann Schulz von Thun hat dazu ein sehr anschauliches Kommunikationsmodell entwickelt, das auch als „4-Ohren-Modell“ bezeichnet wird.

Die vier Ohren stehen dabei für die vier Aspekte, die Schulz von Thun bei jeder Mitteilung unterscheidet:

1. Sach-Aspekt
2. Beziehungs-Aspekt
3. Selbstoffenbarungsaspekt
4. Appell-Aspekt

Aspekte einer
Mitteilung

Teilen Sie einer anderen Person etwas mit, ist in Ihrer Aussage immer mindestens einer dieser oben genannten Aspekte enthalten. Das heißt: Sie wollen entweder 1. etwas zur Sache sagen, 2. einen Aspekt Ihrer Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner thematisieren, 3. etwas über sich selbst preisgeben und/oder 4. einen Appell an den anderen richten.

Wann Kommunikation gelingt

Ideal verläuft die Kommunikation, wenn Ihr Gegenüber das Gesagte sozusagen mit dem jeweils zum Aspekt passenden Ohr hört. In diesen Fällen hat das Gespräch eine stabile Grundlage, und die Gefahr von Missverständnissen ist gering. Ein hohes Risiko für Missverständnisse und Konflikte besteht dagegen, wenn das Gesagte im falschen Ohr ankommt; wenn Sie also beispielsweise eine Mitteilung auf der Appellebene machen wollen und Ihr Gegenüber diese mit dem Sach-Ohr aufnimmt.

Missverständnisse
entstehen, wenn
die Botschaft auf
das falsche Ohr
trifft

Übertragen auf das Beispiel bedeutet das, dass der Satz „Der Kunde hat noch einen Termin“ vom Chef unterschiedlich wahrgenommen und interpretiert werden kann.

- **Auf der Sachebene:** Der Kunde hat also noch einen anderen Termin (wann genau, wurde nicht gesagt und auch nicht, welche Auswirkung dieser Termin auf den nächsten hat, nämlich Verzögerung).

- **Auf der Beziehungsebene:** Meine Assistentin glaubt, dass ich das (zur richtigen Einordnung) wissen will.
- **Auf der Selbstoffenbarungsebene:** Meine Sekretärin informiert mich über etwas, das ihr wichtig ist.
- **Auf der Appellebene:** Aus diesem Hinweis soll ich ableiten, dass es eine Kollision mit meinem Termin gibt.

Ihr Gegenüber
kann nicht wissen,
welches Ohr Sie
ansprechen

Johannas Chef hat also offenbar nicht mit dem Appell-Ohr zugehört. Die Information, dass sein Termin mit dem Kunden später stattfinden wird, kommt nicht bei ihm an.

Besser wäre es gewesen, wenn Johanna konkret zu ihm gesagt hätte: *„Der Kunde hat noch einen anderen Termin, daher wird der Termin mit Ihnen später stattfinden.“*

Sprechen Sie das „Lieblingsohr“ Ihres Gegenübers an

Wenn Sie darauf achten, welches Ohr Ihre Führungskraft, Ihre Kollegin oder Ihr Kollege am meisten nutzt, können Sie Ihre Aussagen von vornherein so formulieren, dass sie besser verstanden werden.



Beispiel: Melanie weiß, dass ihre Kollegin ein großes Beziehungsohr hat und die Dinge immer schnell auf sich bezieht. Daher ist Melanie bei ihren Formulierungen vorsichtig geworden.

Statt „Die Unterlagen sind noch nicht komplett“ sagt sie lieber: *„Kannst du bitte xy noch kopieren? Dann haben wir alles.“* Denn der erste Satz hätte sicher etwas wie „Immer musst du mir meine Fehler vorhalten“ zur Folge gehabt.

Verstecken Sie Wünsche und Erwartungen nicht in indirekten Aussagen

Leider fällt es uns oft schwer, eine andere Person unmissverständlich zu einer Handlung auffordern. Eine der möglichen Ursachen dafür ist, dass wir zu Bescheidenheit und Zurückhaltung erzogen wurden. Wir wollen uns mit unseren Wünschen und Bedürfnissen nicht in den Vordergrund drängen und der anderen Person nicht auf die Füße treten.

Und/Oder wir haben Angst vor Zurückweisung und einem Nein zu unserem Anliegen. Deshalb drücken wir uns indirekt aus und hoffen, dass unser Gegenüber den in unserer Aussage versteckten Appell trotzdem versteht.

Beispiel: Wir fragen „Ist Ihnen (auch) kalt?“, und der andere soll verstehen: „Mir ist kalt. Schließen Sie bitte das Fenster.“

Wünsche zu äußern, fällt uns oft schwer



Doch wenn Ihr Gegenüber auf dem Beziehungs- und/oder Appellohr eher schwach hört, werden Sie mit einer solchen indirekten Formulierung nicht weit kommen. Sagen Sie besser direkt, was Sie möchten, damit die andere Person passend reagieren kann.

Oft wird nicht konkretisiert, über was genau gesprochen wird

Auch wenn Sie glauben, dass Sie und Ihre Führungskraft auf der gleichen Mitteilungsebene kommunizieren und über dasselbe sprechen, besteht die Gefahr, dass Sie aneinander vorbeireden.



Beispiel: Claudias Chefin ruft morgens früh um 8 Uhr vom Hotel aus an. „Haben Sie mir die Liste gemailt?“ „Ja, Chefin, ich wusste ja, dass es dringend ist.“

Die Chefin klingt genervt. „Ich habe die Liste aber nicht!“ „Das kann nicht sein, die habe ich Ihnen schon vor einer halben Stunde geschickt“, erwidert Claudia.

Jetzt wird die Chefin laut: „Die ist aber nicht da!“ Claudia versteht die Welt nicht mehr: „Aber ich sehe es doch in meinem Ausgangsordner, dass ich sie geschickt habe. Das kann doch gar nicht sein!“

Über das Gleiche zu reden, heißt nicht immer, dasselbe zu meinen

Dieser Streit zwischen Claudia und ihrer Chefin kann sich noch eine ganze Weile hinziehen. Denn etwas ganz Entscheidendes haben die beiden nicht geklärt: Um welche Liste geht es genau?

Claudia hat ihrer Chefin zwar eine Liste geschickt, doch das war nicht die, die ihre Führungskraft haben wollte. Damit haben beide aus ihrer Perspektive heraus Recht und werden natürlich darauf beharren, solange niemand auf die Idee kommt zu hinterfragen, ob sie auch wirklich von derselben Liste sprechen.

Die individuelle Denkwelt beeinflusst das Gehörte

Bedenken Sie: Nicht Ihr Gegenüber ist dafür verantwortlich, Sie richtig zu verstehen, sondern Sie selbst sollten dafür sorgen, dass Ihre Worte klar und allgemein

Beide haben aus
ihrer Perspektive
Recht

verständlich sind. Denn niemand kann Ihnen in den Kopf schauen oder mit Ihren Gedanken denken.

Niemand kann Ihnen in den Kopf schauen

Vielmehr haben Ihre Führungskraft sowie Ihre Kolleginnen und Kollegen jeweils ein anderes Wissen, andere Ziele, andere Prioritäten im Kopf.

Wenn sie mit Ihnen sprechen, fließt deren Denkwelt immer mit in das Gesagte und in die Interpretation des Gehörten mit hinein.

Das kann hinter einer Aussage stecken

Aussage	Möglicher Gedanke dahinter oder vielleicht dieser?
„Ich kann den Termin schaffen.“	„Das wird aber verdammt eng. Lieber wäre mir, Sie würden den Termin verschieben.“	„Klar schaff ich das! Wieso fragen Sie überhaupt?“
„Das möchte ich so nicht beantworten.“	„Wenn Sie anders fragen, antworte ich darauf.“	„Fragen Sie noch mal, dann riskieren Sie unsere gute Beziehung, denn Sie überschreiten damit eine Grenze.“
„Ich werde heute Abend da sein.“	„Auf den Termin habe ich keine Lust. Vielleicht komme ich später oder gehe ganz schnell wieder.“	„Selbstverständlich bin ich dann da, habe ich doch gesagt!“

Es gibt also zahlreiche Möglichkeiten, eine Aussage zu interpretieren. Ebenso groß ist daher die Wahrscheinlichkeit, eine Aussage falsch zu verstehen.

Eine weitere Kommunikationsfalle kann sein, dass Sie nur das hören, was Sie hören wollen. Die Fehlerquelle ist die gleiche, nur funkt diesmal Ihre eigene Denkwelt dazwischen.

Das Gehörte wird aus der eigenen Denkwelt heraus interpretiert

Aussage der Chefin	Ihre eigene Denkwelt ...	Ihre Interpretation
„Der Termin muss verschoben werden, denn das schaffe ich heute nicht mehr.“	Vorurteil	„Die hat nur keine Lust auf den Termin und schiebt das jetzt mir zu.“
	Fehlinterpretation/ Umdeutung	„Sie schafft es nicht mehr, den Termin zu verschieben.“
	Mangelndes Wissen über den anderen	„Ist sie vielleicht krank, dass sie das nicht schafft?“
	Gerüchteküche	„Ob sie stattdessen ein Bewerbungsgespräch hat? Die Melanie hat doch letzstens so was angedeutet ...“

Hinterfragen Sie Ihre Interpretation

Damit Ihnen Ihre eigene Denkwelt keinen Streich spielt, sollten Sie immer gut zuhören, um dann unterscheiden zu können:

Was wurde genau gesagt? Was wurde nicht gesagt und durch Ihre eigene Denkwelt ergänzt?

Ziehen Sie die nonverbalen Signale hinzu

Achten Sie neben dem Gesagten aber auch auf die nonverbalen Botschaften, die durch die Körpersprache gesendet werden, also zum Beispiel:

Beobachten Sie Ihr
Gegenüber

Passt die Mimik/der Gesichtsausdruck Ihres Gegenübers zu Ihrer Interpretation? Was sagen die Gesten und die Körperhaltung Ihres Gegenübers aus? Welche Botschaft schwingt in der Stimme/im Tonfall mit?

Arbeitsanweisungen richtig verstehen: Fragen Sie im Zweifelsfall nach

Das exakte Hinhören und das genaue Hinsehen sind insbesondere wichtig, wenn es darum geht, Arbeitsanweisungen richtig zu verstehen.

Wenn Sie Zweifel haben, ob Sie auch wirklich alles richtig verstanden haben, oder wenn Ihnen eine Information fehlt: Fragen Sie einfach nach.

So erfahren Sie, was genau Sie tun sollen

Anweisung	Vorsicht, Falle!	Ihre Frage ...
„Kopieren Sie das mal schnell?“	Es wurde nicht gesagt, was genau wie oft kopiert werden soll.	„Wie viele Kopien brauchen Sie? Geheftet oder lose?“
„Tragen Sie den Termin bitte in Outlook ein?“	Wissen Sie, um welchen Termin es sich konkret handelt und in welche/n der Kalender er gehört? Wissen Sie, ob jemand eingeladen werden muss?	„Was genau soll ich eintragen? Welche Zeiten, Dauer, wo findet es statt, wer sind die Teilnehmenden, was ist das Thema, welche Vorbereitung ist nötig?“
„Machen Sie mal den Raum fertig!“	Was fehlt: Für wen, für wie viele Personen, bis wann, womit soll der Raum ausgestattet werden etc.?	„Wissen Sie schon, wie viele Personen Sie sein werden? Was soll den Teilnehmenden angeboten werden? Welche Technik benötigen Sie? Wie lange soll der Raum reserviert sein?“

Wichtig: Eine entscheidende Frage, die Sie sich immer beantworten können sollten: Hat diese Anweisung Priorität vor Ihren anderen Aufgaben? Sie sollten im Zweifelsfall nachhaken.



„Liste“ ist nicht gleich „Liste“

In Ihrem Berufsalltag haben Sie es sicherlich mit vielen Listen, Terminen und allgemein Unterlagen zu tun. Es würde an ein Wunder grenzen, wenn Sie immer sofort wüssten, von was Ihre Führungskraft konkret spricht, wenn sie etwa nur pauschal „die Liste“ sagt. Auch hier gilt: Fragen Sie nach, um sich Gewissheit zu verschaffen.



Unser Tipp: Formulieren Sie auch selbst Ihre Aussagen und Fragen so genau wie möglich, um Doppeldeutigkeiten und Fehlinterpretationen zu vermeiden. Der Streit zwischen Claudia und ihrer Chefin hätte sich vermeiden lassen, wenn Claudia gesagt hätte, welche Liste genau sie geschickt hat. Womöglich hat sich auch die Chefin ungenau ausgedrückt – darauf hatte Claudia zwar keinen Einfluss, aber sie hätte nachfragen können.

Bleiben Sie bei unwirschen Antworten ruhig

Vor allem wenn Zeitdruck herrscht, kann es vorkommen, dass Ihr Gegenüber auf Ihre Frage etwas unwirsch reagiert und Sie eine Antwort hören wie: „Ja, natürlich meine ich das damit, was denn sonst?“ – „Aber Sie wissen doch selbst, was ich meine.“ – „Jetzt halten Sie mich mit Ihren Fragen nicht auf!“

Nicht persönlich
nehmen

Bleiben Sie in solchen Fällen ruhig, und nehmen Sie die Erwiderung nicht persönlich.

Erklären Sie freundlich, dass Sie nur sichergehen wollten, dass Sie beide von derselben Sache sprechen. Sagen Sie zum Beispiel:

- „Danke, ich wollte nur sichergehen.“
- „Ich wollte mich nur noch mal vergewissern.“
- „Ich wusste leider nicht genau, was Sie meinen. Jetzt weiß ich es, vielen Dank.“

Vermeiden Sie pauschale Fragen

Achten Sie auch bei Ihren Fragen auf eine treffende Formulierung. Wenn Ihre Führungskraft auf ein „Sollen wir das so machen?“ nickt oder Ihre Kollegin die Frage „Weißt du, was ich meine?“ bejaht, gibt Ihnen das noch lange nicht die Sicherheit, dass Sie auch wirklich so verstanden wurden, wie Sie es beabsichtigten.

Fragen Sie genau

Besser ist, Sie formulieren Ihre Frage genauer, zum Beispiel: „*Sie kümmern sich also selbst um die Hotelbuchung. Ist das richtig?*“ – „*Wir sind uns also einig, dass du Herrn Müller über den neuen Liefertermin informierst, richtig?*“

Statt eine Frage zu stellen, können Sie das Besprochene auch mit Ihren eigenen Worten zusammenfassen oder wiederholen und dabei konkretisieren.

Mit eigenen Worten zusammenfassen

Mitten im Missverständnis: Und jetzt?

Sobald Sie erkennen, dass Sie sich gerade in ein Missverständnis verstricken, sollten Sie das offen ansprechen. Denn je früher es aufgeklärt wird, desto früher kann Einigkeit erzielt und können die entsprechenden Handlungen eingeleitet werden.

Vermeiden Sie jedoch unbedingt, der anderen Person die Schuld an der Situation zuzuschieben, wenn Sie das

Missverständnis offenlegen. Denn in der Regel sind am Entstehen von Missverständnissen beide Seiten beteiligt. Beharren Sie daher auch nicht (trotzig) auf Ihrer Unschuld.

Schieben Sie die Schuld nicht auf Ihr Gegenüber

So nicht!	Besser so ...
„Sie haben das aber so gesagt!“	„Ich hatte das so verstanden: ...“
„Warum haben Sie das nicht gleich gesagt?“	„Diese Information hatte mir noch gefehlt.“
„Sie haben das in den falschen Hals bekommen.“	„Ich hatte das so gemeint: ...“

Machen Sie sich nicht zum Unschuldslamm

So nicht!	Besser so ...
„Aber ich hatte es doch ganz genau erklärt!“	„Da habe ich mich wohl nicht eindeutig ausgedrückt.“
„Das habe ich doch genau so gesagt.“	„Was ich gemeint hatte, war ...“
„Sie sind damit doch einverstanden gewesen!“	„Ich hatte es so verstanden, dass es für Sie in Ordnung wäre.“



Unser Tipp: Nehmen Sie die Schuld aber auch nicht auf sich, indem Sie etwa sagen: „Da habe ich wohl nicht richtig zugehört“ oder „Da war ich wohl abgelenkt“, sondern bleiben Sie neutral. Sie wollen um des lieben Friedens willen sicher nicht Ihren eigenen Ruf schädigen. Außerdem macht sich die andere Person dann keine Gedanken darüber, wie sie selbst klarer kommunizieren kann, denn es lag ja an Ihnen.

Von der Organisation bis zur Nacharbeit: 9 Musterschreiben rund um den Messeauftritt

In einem erfolgreichen Messeauftritt steckt sowohl viel Vorbereitung als auch Nacharbeit, damit die Mühen sich lohnen. Das bedeutet für Sie als Assistentin eine Menge Schriftverkehr, bei dem wir Sie mit unseren neun Musterschreiben unterstützen.

Inhalt	Seite
9 Musterschreiben	
· Anfrage Konditionen Messestand (+ englisch)	2
· Auftragsbestätigung Messestandbau	3
· Anfrage Angebot für Give-aways	4
· Einladung Messestand-Team zum Briefing	5
· Einladung zur Messe	6
· Einladung zur Messe mit Terminangebot (+ englisch)	7
· Terminbestätigung (+ englisch)	8
· Schreiben zum Angebot nach der Messe (+ englisch)	9
· Schreiben nach der Messe, Gesprächstermin	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
Anfrage Konditionen Messestand
Assistentin ► Messeveranstalterin



Betreff: Interesse an Messestand auf der ... (Name der Messe)

Sehr geehrte Frau Weiblen,

die ... (Unternehmen) ist eines der führenden Unternehmen im Bereich der ... (Branche). Darum dürfen wir auf der Messe ... (Name der Messe) nicht fehlen!

Schicken Sie mir bitte Ihr Informationsmaterial inklusive der Konditionen für einen Messestand vom ... (Datum) bis zum ... (Datum) zu.

Außer den Kosten für die unterschiedlichen Standgrößen interessieren uns insbesondere die Möglichkeiten für einen separaten VIP-Kundenbereich.

Bitte senden Sie mir die Unterlagen unverbindlich bis zum ... (Datum), damit wir noch ausreichend Zeit zum Planen haben.

Ich bedanke mich und grüße Sie herzlich aus ... (Ort)

Subject: Interest in exhibition stand at the ... (name of trade fair)

Dear Ms. Weiblen,

... (company) is one of the leading companies in the ... (sector). That is why we must not be missing at the ... (name of trade fair)!

Please send me your information material including the conditions for a trade fair stand from ... (date) to ... (date).

In addition to the costs for the different stand sizes, we are particularly interested in the possibilities for a separate VIP customer area.

Please send me the documents without obligation by ... (date) so that we still have enough time to plan.

Thank you and best regards from ... (place)



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

Musterschreiben Auftragsbestätigung Messestandaufbau Assistent ► Geschäftspartner



Betreff: Wir nehmen Ihr Angebot ... (Nummer) gerne an

Sehr geehrter Herr Dambacher,

Sie haben uns überzeugt! Ihr Konzept für unseren Messestand auf der ... (Messe) vom ... (Datum) bis zum ... (Datum) entspricht genau unseren Vorstellungen.

Bei den Aufstellern bevorzugen wir das Modell ... (Bezeichnung/Nummer). Und der Tresen sollte aus ... (Material) gefertigt sein.

Beides habe ich in der Auftragsbestätigung für Ihr Angebot ... (Angebotsnummer) vom ... (Datum) vermerkt.

Der Aufbau ist ab dem ... (Datum), ... (Uhrzeit), möglich: Halle .. Standplatz ...

Weitere Informationen der Messeveranstaltungen zum Aufbau hänge ich an.

Sollte es Probleme oder Fragen geben, erreichen Sie mich in dringenden Fällen am besten telefonisch unter ... (Telefonnummer).

Ich wünsche Ihnen noch eine gute Arbeitswoche.

Beste Grüße

i. A. Sebastian Lobet

Assistent der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Anfrage Angebot für Give-aways



Assistentin ► Geschäftspartnerin

Betreff: Bitte um Angebot und Vorschläge für Give-aways

Liebe Frau Rohrbach,

wir möchten bei unserem Messeauftritt auf der ... (Messe) für „strahlende Momente“ sorgen und dachten deshalb bei den Give-aways an handliche LED-Taschenlampen mit unserem Logo. Die Datei für den Druck sende ich Ihnen mit.

Schicken Sie mir bitte bis zum ... (Datum) ein unverbindliches Angebot für ... (Stückzahl)... (Artikelnummer) inklusive Digitaldruck.

Wir sind auch offen für alternative Vorschläge, wie wir unseren Messegästen mit einem kleinen „Highlight“ in bester Erinnerung bleiben können.

Ich bin schon sehr gespannt auf Ihre Ideen und freue mich darauf, von Ihnen zu hören.

Beste Grüße aus ... (Ort)

i. A. Helene Olde

Assistentin der Geschäftsleitung



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

Musterschreiben Einladung Messestand-Team zum Briefing Führungskraft ► Messeteam



Betreff: Einladung zur Messebesprechung

Liebes Messe-Team,

was mich an Messen immer wieder fasziniert, sind die Begegnungen mit ganz unterschiedlichen Menschen und die Inspiration, die man daraus für die eigene Arbeit gewinnt.

Damit auch wir für unsere Standgäste zur Inspirationsquelle werden, besprechen wir

am ... (Wochentag, Datum),

von ... (Uhrzeit) bis ... (Uhrzeit),

unseren Messeauftritt. **Treffpunkt ist ... (Ort).**

Lasst uns alle, die an unseren Stand kommen, begeistern!

Ich freue mich auf euch und wünsche euch noch einen gelungenen Tag!

Herzliche Grüße

Hannelore Faulhaber

Leiterin Marketing



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

Musterschreiben Einladung zur Messe



Führungskraft ► Geschäftspartnerin

Betreff: Besuchen Sie uns auf der ... (Name der Messe)

Sehr geehrte Frau Weiße,

mit ... (Anzahl) Ausstellern ist die ... (Messe) in ... (Ort) eine der größten (Fach-)Messen weltweit/europaweit/deutschlandweit für ... (Thema).

Da sind wir natürlich dabei – Sie auch?

Wir laden Sie herzlich ein, uns an unserem

Messestand ... (Nummer) in Halle ... (Nummer/Name)

zu besuchen und unsere Innovationen live zu erleben.

Vom ... (Datum) bis zum ... (Datum) sind wir täglich zwischen ... (Uhrzeit) und ... (Uhrzeit) für Sie da. Vereinbaren Sie auch gern einen persönlichen Termin ...

Wir freuen uns schon sehr darauf, Sie persönlich zu begrüßen.

Eine erfolgreiche Arbeitswoche wünscht Ihnen

Nils Langendorf

Vertriebsleitung



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

Musterschreiben Einladung zur Messe mit Terminangebot Chefin ▶ Geschäftspartner



Betreff: Einladung zum Gespräch auf der ... (Messe)

Sehr geehrter Herr Paulus,

der Termin für die ... (Name der Messe), vom ... (Datum) bis ... (Datum), in ... (Ort) rückt näher – und ich hoffe, damit auch unser Wiedersehen.

Damit wir uns trotz Messerummel in aller Ruhe unterhalten können, lade ich Sie herzlich in unsere

VIP-Lounge am Stand ... (Nummer) in Halle ...

ein. Dort erwartet Sie auch ein kleiner Imbiss.

Bitte geben Sie mir bis zum ... (Datum) Bescheid, an welchem Tag wir uns auf Ihren Besuch freuen dürfen.

Ich reserviere Ihnen dann gerne einen Termin für unser Gespräch.

Beste Grüße

Subject: Invitation to an interview at the ... (trade fair)

Dear Mr. Paulus,

The date for the ... (name of the trade fair), from ... (date) to ... (date), in ... (location) is approaching – and I hope that this will also mean that we can meet again.

So that we can talk in peace and quiet despite the hustle and bustle of the fair, I cordially invite you to our

VIP Lounge at stand ... (number) in hall ...

A small snack awaits you there.

Please let me know by ... (date) on which day we can look forward to your visit.

I will then be happy to reserve an appointment for our meeting.

Best regards



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

Musterschreiben Terminbestätigung



Ansprechpartner ► potenziellen Geschäftspartner

Betreff: Terminbestätigung ... (Datum) – Messe ... (Name)

Lieber Herr Dröhmer,

Zeit ist ein hohes Gut, und ich danke Ihnen, dass Sie mir am ... (Wochentag, Datum), Ihre Zeit schenken wollen.

Ich werde Sie um ... (Zeit)an unserem Messestand (Nummer ..., Halle ...) erwarten.

Ihr kostenloses Messeticket für diesen Tag können Sie **unter diesem Link herunterladen**.

Ich freue mich schon sehr auf unser Gespräch und natürlich auch darauf, Ihnen unser ... (neues Produkt) vorzustellen.

Liegt Ihr Fokus auf einem speziellen Thema, das Sie besonders interessiert? Dann lassen Sie es mich gerne vorab wissen.

Es grüßt Sie herzlich

Subject: Confirmation of appointment ... (date) – Trade fair ... (name)

Dear Mr. Dröhmer,

Time is a valuable commodity, and I thank you for being willing to give me your time on ... (weekday, date).

I will be waiting for you at ... (time) at our stand (number ..., hall ...).

You can download your free trade fair ticket for this day **under this link**.

I am very much looking forward to our meeting and, of course, to presenting our ... (new product) to you.

Is there a specific topic that you are particularly interested in? Then please let me know in advance.

Best regards



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

Musterschreiben

Schreiben zum Angebot nach der Messe



Ansprechpartner ► (potenziellen) Kunden

Betreff: Unser Angebot / ... (Name der Messe)

Guten Tag, Herr Mang,

und noch einmal besten Dank für Ihren Besuch an unserem Stand auf der ... (Messe).

Gerne schicke ich Ihnen das gewünschte Angebot über ... (Produkt).

Es enthält alle Details, die wir auf der Messe besprochen haben.

Ich habe auch noch eine Alternative aufgeführt, die für Sie ebenfalls interessant sein könnte.

Unter diesem Link erwartet Sie unser komplettes Leistungsverzeichnis.

Sollten Sie noch weitere Informationen wünschen, bin ich gerne für Sie da.

Ich freue mich darauf, von Ihnen zu hören.

Beste Grüße

Subject: Our offer / ... (name of the trade fair)

Good afternoon, Mr. Mang,

and thank you once again for visiting our booth at the ... (trade fair).

I am be pleased to be sending you the requested offer for ... (product).

It contains all the details that we discussed at the trade fair.

I have also listed an alternative that might be of interest to you.

You can find our complete list of services **under this link**.

If you would like further information, please do not hesitate to contact me.

I look forward to hearing from you.

Best regards



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

Musterschreiben

Schreiben nach der Messe, Gesprächstermin



Kontaktperson ► (potenzielle) Geschäftspartnerin

Betreff: Unser Treffen auf der Messe ... (Name)

Sehr geehrte Frau Mössmer,

der amerikanische Industrielle Henry Ford sagte einst:

*„Zusammenkommen ist ein Beginn, Zusammenbleiben ist ein Fortschritt,
Zusammenarbeiten ist ein Erfolg.“*

Zusammengekommen sind wir am ... (Datum) auf der ... (Messe) in ... (Ort). Nun würde ich gerne an unser inspirierendes Gespräch anknüpfen und einige Gedankengänge vertiefen.

Bleiben wir also in Kontakt? Meine Assistentin Doris Weikert wird sich in der kommenden Woche bei Ihnen melden, um einen Termin für ein Treffen abzustimmen.

Es würde mich sehr freuen, wenn sich aus unserem Zusammenkommen eine erfolgreiche Zusammenarbeit entwickeln würde.

Es grüßt Sie aus ... (Ort)

Julian Kuchelmeister

Vertriebsleiter



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

Die besten Tipps, wie Sie Ihre Aufregung in den Griff bekommen

Lampenfieber kennen wir wohl alle, denn gerade im Berufsleben können uns wichtige Aufgaben und Anlässe ganz schön unter Druck setzen. Schließlich soll alles perfekt klappen – und die Vorstellung, dass etwas misslingen könnte, macht uns Angst. Doch damit ist jetzt Schluss, denn dieser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie souverän mit Lampenfieber umgehen und sogar Ihren Nutzen daraus ziehen.

Inhalt	Seite
Warum wir vor wichtigen Anlässen so aufgeregt sind	2
So werden Sie und Ihr Lampenfieber zum Erfolgsteam	4
Wie Sie den 10 häufigsten Lampenfieber-Symptomen begegnen können	8

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag L 100 heraus, soweit dieser noch in Ihrem *Profi-Handbuch Kommunikation* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktualisierten 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.

Warum wir vor wichtigen Anlässen so aufgeregt sind

Immer wenn es darauf ankommt ...

Ob vor einer Präsentation oder der Moderation eines Meetings: Lampenfieber ist vor jeder Art von „Auftritt“ ganz natürlich – auch vor Prüfungen, Vorstellungsgesprächen und allgemein Herausforderungen, die wir unbedingt meistern wollen. Nahezu jedes Ereignis, bei dem Ihnen ein gutes Gelingen am Herzen liegt, kann Lampenfieber auslösen. Es entsteht aufgrund der Befürchtung, das gesetzte Ziel nicht zu erreichen sowie die eigenen und die Erwartungen anderer nicht erfüllen zu können.

Werde ich die Herausforderung meistern?

Der Auslöser: die Angst zu versagen

Lampenfieber entsteht also aus dem Bestreben, dass etwas gut gelingen soll, und den Befürchtungen, dass etwas eintritt, was das Gelingen beeinträchtigt oder gar verhindert.

Vor allem wenn Sie zum ersten Mal vor einer Herausforderung stehen oder eine Aufgabe bewältigen sollen, die für Sie Neuland ist, setzt Lampenfieber ein.

Doch zu Ihrer Beruhigung: Mit zunehmender Routine legt sich Ihre Aufregung vor dem großen Moment, und Sie sehen den Herausforderungen gelassener entgegen.

Alarmzustand im ganzen Körper!

Körperliche Symptome

Schweißausbrüche, Spannungsgefühle, zittrige, kalte oder nasse Hände, das Herz klopft bis zum Hals, der Magen wird flau oder krampft sich zusammen, die Stimme wird rau, quäkig oder versagt: All das sind typische Lampenfieber-Symptome.

Über die körperlichen Symptome hinaus kann sich Lampenfieber auch psychisch äußern, beispielsweise in Form von innerer Anspannung, Schlaflosigkeit oder Konzentrationsschwierigkeiten.

Psychische
Symptome

Manche Menschen haben zum Beispiel in Prüfungssituationen so starkes Lampenfieber (Prüfungsangst), dass sie völlig blockiert sind und trotz bester Vorbereitung keine Leistung bringen können.

So unterschiedlich diese Symptome auch sind, im Körper läuft stets das gleiche „Programm“ ab, das sie auslöst.

Ein Schutzmechanismus bei Bedrohung

Lampenfieber ist nichts anderes als ein Angstzustand – und Angst wiederum ist ein Schutzmechanismus, den unser Organismus in Gang setzt, wenn er sich bedroht fühlt.

Wir wittern
„Gefahr“

Dabei braucht die Situation nicht einmal tatsächlich gefährlich oder bedrohlich zu sein. Schon die Vorstellung, dass etwas passieren könnte, genügt, um die Schutzreaktion auszulösen.

Unser Körper produziert dann verstärkt das Hormon Adrenalin, das in Extremsituationen zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt:

- Es macht wach,
- es erhöht die Konzentration und
- es steigert die Energie.

Beste Voraussetzungen
für gutes Gelingen

Das Adrenalin schafft also die Voraussetzungen dafür, dass Sie in bedrohlichen Situationen „überleben“.

Der nötige
Adrenalin-Kick

Lampenfieber sorgt somit für den erfolgsversprechenden, nötigen Adrenalin-Kick!

Lampenfieber spornt an

Ein gewisses Maß an Angst, insbesondere in unbekanntem Situationen, ist also gut. Ihre Aufmerksamkeit nimmt zu, und Sie sind zu Höchstleistungen fähig.

Wir strengen
uns an

Weil Sie befürchten zu „versagen“, geben Sie sich äußerste Mühe und tun alles, um das zu verhindern. Ein gleichgültiger Mensch hingegen scheitert eher, weil er sich nicht so sehr um den Erfolg bemüht.

Wir zeigen uns
dynamisch und
engagiert

Auch Ihre innere Anspannung als Folge von Lampenfieber ist wichtig für Sie. Denn nur wer innerlich aufgela-den ist, besitzt die nötige Dynamik und das Stehvermögen für engagiertes Handeln. Wer dagegen zu gelassen ist, wirkt unbeteiligt und erweckt den Anschein, als würde er sein Programm nur lustlos herunterspulen. An einer gewissen Nervosität wiederum lässt sich erkennen, dass Sie Ihre Aufgabe ernst nehmen und sie Ihnen wichtig ist.

So werden Sie und Ihr Lampenfieber zum Erfolgsteam

Ihr Ziel sollte es folglich nicht sein, Ihr Lampenfieber völlig auszuschalten, sondern es sich zunutze zu machen und sich mit ihm anzufreunden.

Betreiben Sie Ursachenforschung

Erforschen Sie dazu zunächst die Gründe für Ihr Lampenfieber. Wovor genau haben Sie Angst?

- Haben Sie Angst, einen Fehler zu machen?
- Befürchten Sie, vor anderen das Gesicht zu verlieren oder sich zu blamieren?
- Sind Sie so nervös, weil vom Gelingen beruflich oder privat viel für Sie abhängt?

Konkretisieren
Sie Ihre
Befürchtungen

Wenn Sie herausgefunden haben, wovor Sie Angst haben, können Sie mit diesen unangenehmen Gefühlen um einiges gelassener umgehen und ihnen Paroli bieten. Denn in der Regel sind die Befürchtungen, die das Lampenfieber auslösen, völlig übertrieben. Es kommt selten so schwarz, wie wir es uns ausmalen.

- Fragen Sie sich deshalb kurz und sachlich, was als Schlimmstes passieren könnte, falls Sie tatsächlich versagen würden. Wird das langfristig hinderlich für Sie sein oder schon bald in Vergessenheit geraten? Was haben Sie wirklich zu befürchten? Wenn von dem, wovor Sie Angst haben, schon bald nicht mehr die Rede sein wird, warum sollten Sie sich jetzt Sorgen darum machen?

Was passiert im
schlimmsten Fall?

Wichtig: Auch wenn Sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, verbuchen Sie es nicht unter „Scheitern“ oder „Misserfolg“, sondern als wertvolle Einzahlung auf Ihr „Erfahrungskonto“!



Programmieren Sie sich auf Erfolg!

Verzichten Sie bei Ihrer Ursachenforschung unbedingt darauf, sich ein Schreckensszenario in den schillerndsten Farben auszumalen. Solche negativen Gedanken würden Ihre Angst nur verschlimmern und obendrein Ihre Erinnerung an erfolgreiche Situationen blockieren.

Bauen Sie sich besser mit einem positiven Leitgedanken selbst auf, indem Sie sich sagen: „*Ich werde das schaffen!*“

Die NHP-Methode für positives Denken

Diese Methode ist ein einfaches Werkzeug, um aus Ihren negativen Gedanken und Ängsten einen Nutzen zu ziehen, der Sie Ihrem Erfolg näher bringt. Sie formulieren dabei Ihre negativen Gedanken ganz klar, am besten schriftlich. Dann hinterfragen Sie diese Gedanken und formulieren auf dieser Basis positiv besetzte Alternativen.

Negative Gedanken in positive umformulieren

1. Negative Gedanken notieren
2. Hinterfragen
3. Positive Gedanken formulieren

Indem Sie negative Gedanken hinterfragen, finden Sie heraus, was Sie tun müssen, um erfolgreich zu sein. Hier einige Beispiele, wie die NHP-Methode funktioniert ...

Am besten schriftlich festhalten

Negativer Gedanke: Das werde ich nicht schaffen.

Hinterfragen: Was ist nötig, damit ich es doch schaffe?

Positiver Gedanke: So wird es mir gelingen!

Negativer Gedanke: Das ist zu aufwändig.

Hinterfragen: Welchen Nutzen bringt mir der Aufwand?

Positiver Gedanke: Das will ich erreichen!

Negativer Gedanke: Das können andere, aber ich nicht.

Hinterfragen: Weshalb funktioniert es bei anderen?

Positiver Gedanke: Das kann ich auch!

Mein Tipp: Erinnern Sie sich an Ihre Erfolge und stellen Sie sich intensiv und bildlich vor, wie Sie auch die bevorstehende Situation erfolgreich meistern werden. Die positiven Erlebnisse geben Ihnen Selbstsicherheit sowie Vertrauen in die eigene Leistung und wirken Ihrem Lampenfieber entgegen.



Setzen Sie bei allem, was Sie tun, auf Erfolg

Suchen Sie bei allem, was Sie tun, den Erfolg! Aber seien Sie mit 90 oder auch nur 80 Prozent zufrieden, denn absolute Perfektion ist auf Dauer kaum möglich. Mit dem Streben danach machen Sie nur sich selbst (und auch anderen) das Leben schwer.

Keine Perfektion
anstreben

Halten Sie sich vor Augen, dass Sie nicht der einzige Mensch auf der Welt sind, der in bestimmten Situationen von Unsicherheiten geplagt wird. Auch andere müssen damit leben. Sagen Sie sich immer wieder: „Die anderen sind ebenfalls nur Menschen mit Stärken, aber auch mit Schwächen.“

Lernen Sie, damit umzugehen, dass auch Sie hin und wieder mal einen Fehler machen. Davon geht die Welt nicht unter! Und eine kleine Schwäche zu zeigen, wirkt meist sogar sympathischer als aalglatter Perfektionismus.

Mein Tipp: Ihr Ziel sollte nicht darin bestehen, Misserfolge zu vermeiden. Denn auch das würde Sie negativ beeinflussen. Besser ist es, wenn Sie es zu Ihrem Ziel machen, etwas Bestimmtes zu erreichen. Eines der besten Mittel gegen Lampenfieber: Bereiten Sie sich auf die Aufgabe so gut wie möglich vor!



Wie Sie den 10 häufigsten Lampenfieber-Symptomen begegnen können

Viele Menschen schämen sich für die körperlichen Symptome ihres Lampenfiebers. Dabei bekommt Ihr Umfeld davon meist (fast) nichts mit. Und selbst wenn: Bestimmte Angstsymptome hat jeder schon mal an sich beobachten können. Angst gehört schließlich zum (Über-)Leben.

Gefährlich wird sie nur, wenn sie krank macht, klare Gedanken vernebelt, Lösungen blockiert oder zu stark belastet. Lernen Sie deshalb, Ihre Angstsymptome in Lampenfieber-Situationen zu akzeptieren.

Akzeptieren Sie die Symptome

Wenn Ihre Hände nass werden oder Ihre Beine zittern: Realisieren Sie das genauso, als ob Sie zum Beispiel feststellen würden, dass es draußen regnet. Es ist im Moment einfach so!

Ärgern Sie sich nicht, sondern konzentrieren Sie sich auf eine tiefe Atmung, einen offenen Blick und eine ruhige Stimme. Lassen Sie sich von Ihren Lampenfieber-Symptomen nicht beherrschen, sondern gehen Sie aktiv dagegen an. Die folgenden Tipps helfen Ihnen dabei.

1. Herzklopfen/Pulsrasen

Tief atmen hilft

Ihr Herz pocht, Ihr Puls rast? Schließen Sie die Augen und atmen Sie einige Male langsam tief ein und aus. Sagen Sie sich dabei: „*Ich bin ganz ruhig*“ oder „*Ich bin ganz entspannt*“. Nach einigen Wiederholungen werden Sie spüren, wie sich Ihr Herzschlag beruhigt, Ihr Puls sich normalisiert und Ihre Muskulatur lockerer wird.

2. Trockener Mund

Ein trockener Mund behindert das flüssige Sprechen. Treffen Sie daher Vorsichtsmaßnahmen, indem Sie vor Ihrem „Auftritt“ nichts Salziges essen und keinen Kaffee trinken. Ebenso sollten Sie auf Milch und süße Getränke verzichten.

Wenn möglich, stellen Sie ein Glas Wasser bereit (oder bitten Sie darum), damit Sie Sprechpausen einlegen und zwischendurch immer wieder mal einen Schluck trinken können.

Mein Tipp: Essen Sie vor wichtigen Herausforderungen auch nicht zu viel. Schwere Mahlzeiten belasten den Organismus und beeinträchtigen das Denken.



3. Belegte oder bebende Stimme

Wenn Sie merken, dass Ihre Stimme aufgrund Ihres Lampenfiebers rau klingt, hilft Stimmbandpflege: Husten Sie und gurgeln Sie mit Wasser. Sie können dem Wasser auch Eukalyptusöl hinzufügen.

Um Ihre Stimmbänder zu lockern und geschmeidig zu machen, sollten Sie ein halbes Glas warmes Leitungswasser trinken. Eine bebende Stimme können Sie kontrollieren, indem Sie etwas lauter sprechen.

Eine der häufigsten Befürchtungen ist, dass im entscheidenden Moment die Stimme versagt. Trainieren Sie Ihre Stimme deshalb regelmäßig! Das kostet Sie im Alltag nur ein paar Minuten Zeit und gibt Ihnen bei Ihrem Auftritt zusätzliche Sicherheit.

Stimmbandpflege

Regelmäßiges
Stimmtraining

2 einfache Übungen

Für eine deutlichere Aussprache: die Kerzen-Übung
Blasen Sie, während Sie in einem Atemzug ausatmen, drei Kerzen aus, indem Sie den Buchstaben F aushauchen. Atmen Sie NICHT ein, bis die letzte Kerze erloschen ist. Diese Übung erleichtert Ihnen die Lautgebung und Pausensetzung: Sie sprechen beim Ausatmen. Ihre Sprache gewinnt an Deutlichkeit und Genauigkeit.

Für die präzise Artikulation: die Korkenübung
Schieben Sie einen Weinkorken 1,5 Zentimeter zwischen die Schneidezähne, und lesen Sie dann einen Text laut, präzise und deutlich. Je öfter Sie diese Artikulationsübung wiederholen, desto besser automatisieren Sie Ihre Aussprache.

Gestik kaschiert zitternde Hände

4. Zitternde Hände

Ihre Hände zittern vor Aufregung? Lassen Sie die Arme möglichst wenig herabhängen, sondern geben Sie Ihren Händen etwas zu tun, indem Sie Ihre Aussagen durch Gesten begleiten.

5. Schweißausbruch

Wenn Sie zu Schweißausbrüchen neigen, ist das kaum zu unterbinden. Sie können jedoch etwas dafür tun, dass andere davon möglichst wenig mitbekommen.

Wählen Sie ein weißes oder möglichst helles Oberteil: Schweißflecken fallen darauf weniger auf als auf dunklen Stoffen.

Und halten Sie ein Taschentuch bereit, um sich den Schweiß von der Stirn zu tupfen.

6. Rot werden

Auch Rotwerden ist eine Reaktion des Körpers, die sich nicht völlig abstellen lässt. Aber es hilft Ihnen schon viel, wenn Sie es einfach gelassen hinnehmen und als so natürlich erachten, wie wenn es draußen regnet oder schneit.

Machen Sie sich bewusst, dass Sie selbst Ihr Erröten viel stärker wahrnehmen als die weiteren Anwesenden. Nur Sie selbst können spüren, wie Ihnen warm wird.

Mit einer gelassenen Einstellung steigt Ihnen zwar noch immer die Röte ins Gesicht, Sie werden aber nicht mehr „rot wie eine Tomate“.

Gelassen bleiben

7. Nervosität

Akzeptieren Sie Ihre Nervosität als etwas Normales. Sie wird ohnehin schon bald verschwinden, wenn Sie sich an die „aufregende“ Situation gewöhnt haben.

Eine einfache und wirkungsvolle Methode, um Nervosität abzubauen

Stellen Sie sich aufrecht hin, legen Sie Ihre Hände seitlich auf den Bauch und atmen Sie tief durch die Nase ein. Die richtige Atmung erkennen Sie daran, dass sich die Bauchdecke beim Einatmen anhebt.

Nehmen Sie nun die Arme über den Kopf, gehen Sie in die Hocke und lassen Sie Ihre Arme herunterfallen. Atmen Sie dabei tief durch den Mund aus.

Wiederholen Sie diese Übung 10- bis 15-mal, und zwar möglichst an der frischen Luft.



Sorgen Sie für
frische Luft und
Bewegung

8. Konzentrationsschwierigkeiten

Wenn wir uns schlecht konzentrieren können, liegt das meist daran, dass unser Gehirn zu wenig Sauerstoff bekommt. Ohne ausreichende Sauerstoffzufuhr kann es nicht richtig arbeiten. Atmen Sie deshalb tief ein und langsam wieder aus. Stellen Sie sich dabei möglichst an ein offenes Fenster.

Sehr gut hilft auch Bewegung: Laufen Sie eine Treppe rauf und runter, machen Sie ein paar Kniebeugen oder kreisen Sie mit den Armen. Das kurbelt Ihren Kreislauf, den Stoffwechsel, Ihre Durchblutung und damit auch Ihre Konzentration an.

9. Vergesslichkeit/Blackout

Kurz vor dem „großen Moment“ kann sich das Gefühl einstellen, sich an das Vorbereitete nicht mehr zu erinnern. Das beruht darauf, dass Sie Gedanken wie „Werde ich bestehen?“ Sie so intensiv beschäftigen, dass Ihr Gehirn regelrecht blockiert wird. Machen Sie sich selbst Mut, indem Sie sich sagen, dass Sie gut vorbereitet sind, und freuen Sie sich auf den Moment, an dem Sie alles gut über die Bühne gebracht haben.

Selbst Mut machen

10. Selbstzweifel

Gibt es wirklich einen Grund, dass Sie an sich selbst zweifeln? Sie haben doch im Vorfeld alles getan, um die Situation zu meistern! Durchbrechen Sie Ihre Selbstzweifel, indem Sie sich an Ihren letzten Erfolg erinnern. So stärken Sie Ihr Selbstvertrauen und vertreiben nicht nur Ihre negativen Gedanken, sondern gleichzeitig auch Ihr Lampenfieber.

An Erfolge denken



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: Katja Beckmeyer, Uwe Freund, Yvonne Göpfert, Katja Kerschgens, Birgit Kleimaier, Dominique Kuppler, Jasmin Rosenboom, Prof. Dr. Lothar Seiwert, Alexandra Sievers, Kristina Wolter

Lektorat/Korrektorat: 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