



Das Assistentinnen- Handbuch

**Kompetent, souverän und gelassen im Office.
Heute und in Zukunft.**



Ihre Themen im Überblick

■ **Eigen-PR**

Wie Sie die Initiative ergreifen und dafür sorgen, dass Ihre Arbeit gesehen und gewürdigt wird

■ **Einwänden begegnen**

Mit diesen Strategien kommen Sie trotz aller Widerstände an Ihr Ziel

■ **KI, effektives Prompting**

Wie Sie der KI kluge Fragen stellen und direkt verwendbare Ergebnisse erzielen

■ **Mitarbeitendenbindung**

Worte und Zeichen der Wertschätzung: 9 Musterschreiben

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Ist es in Ordnung, zwei Personen mit ‚Hallo zusammen‘ anzuschreiben?“

„Wie formuliere ich einen Begleitbrief für die Papiere eines verstorbenen Mitarbeiters?“



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 *Assistentinnen-Handbuch* 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,

als ich mich vor vielen Jahren selbstständig machte, wurde ich natürlich oft gefragt: „Und als was?“

„Ich bin Schreiberling“, antwortete ich daraufhin freudestrahlend und war überrascht, warum niemand über meine Arbeit mehr wissen wollte. Dabei war (und ist) sie doch so spannend und abwechslungsreich. Aber als Reaktion bekam ich immer nur ein lapidares „Ah ja“ zu hören.

Eines Tages fragte mich dann doch endlich jemand, was genau ich denn als „Schreiberling“ so schreiben würde, und ich berichtete von meinen unterschiedlichen Projekten und den vielseitigen Themen, mit denen ich mich als freie Redakteurin und Redenschreiberin befasste.

„Das ist ja interessant!“ Und im Nachsatz: „Aber warum nennst du dich dann ‚Schreiberling‘?“

Ja, warum? Weil ich mich nicht hervortun und angeberisch wirken wollte? Aus diesem Grund habe ich mich wohl unbewusst mit der Bezeichnung „Schreiberling“ selbst klein gemacht.

Doch wer sich klein macht, kommt nicht weit. Ganz gleich, ob Sie freiberuflich, selbstständig oder in einem Angestelltenverhältnis arbeiten: Sie müssen auf sich aufmerksam machen und Ihre Leistungen und Fähigkeiten selbst zur Sprache bringen, um erfolgreich zu sein. Das hat nichts mit Prahlerei zu tun, sondern ist ein unerlässliches Mittel, um für Ihre Arbeit die Anerkennung zu bekommen, die Sie verdienen.

Wie Sie dabei am besten vorgehen? Schauen Sie doch gleich mal in den Beitrag über „Eigen-PR“ in dieser Ausgabe rein. Und dann: Schluss mit unnötiger Bescheidenheit! Ab jetzt sind Sie Marken-Botschafterin in eigener Sache.

Es grüßt Sie herzlich

Alexandra Sievers



Alexandra Sievers

Redaktionelle
Leitung von
*Das Assistentinnen-
Handbuch*

Tipps – Inhalt

BEITRAG EINLEGEN

REGISTER

NEUE SEITEN

Kommunikationstipps KW 31/2025

Tipps

K-Tipps

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

„Sind Formulierungen mit ‚Ihrerseits‘ noch zeitgemäß?“

„Ist es in Ordnung, zwei Personen mit

„Hallo zusammen“ anzuschreiben?“

„Ist das ‚ppa.‘ bei der Unterschrift immer nötig?“

„Wie formuliere ich einen Begleitbrief für die Papiere eines verstorbenen Mitarbeiters?“

Tipps 1

Tipps 2 – 3

Tipps 3 – 4

Tipps 4

DIN 5008

Was die DIN 5008 zur Gliederung von Zahlen sagt

Tipps 5

Selbstmanagement

Der Zeigarnik-Effekt: Unerledigtes raubt Kraft

Tipps 5 – 8

Zusammenarbeit

Grenzen setzen: Was Sie gegen zu starke

Fremdbestimmung durch Vorgesetzte tun können

Tipps 8 – 10

Kommunikation

Erfolgreich kommunizieren heißt „zuhören“

Tipps 10 – 12

Business English

Die wichtigsten Vokabeln für Hotelreservierungen

Tipps 12 – 14

New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

Tipps 14 – 15

Digitaler Tipp

Zu große Dateien aufgrund der Bilder? So klappt

bei PowerPoint-Präsentationen der E-Mail-Versand

Tipps 15 – 16

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

Eigen-PR

Wie Sie die Initiative ergreifen und dafür sorgen, dass Ihre Arbeit gesehen und gewürdigt wird

DEF

E 34/1 – 14

Einwänden begegnen

Mit diesen Strategien kommen Sie trotz aller Widerstände an Ihr Ziel

DEF

E 09/1 – 14

KI, effektives Prompting

Wie Sie der KI kluge Fragen stellen und direkt verwendbare Ergebnisse erzielen

JKL

K 01/1 – 8

Mitarbeitendenbindung

Worte und Zeichen der Wertschätzung:
9 Musterschreiben

MNO

M 30/1 – 10

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

? „Sind Formulierungen mit ‚Ihrerseits‘ noch zeitgemäß?“

Ich bin neu im Unternehmen und arbeite viel mit Brief- und E-Mail-Vorlagen, die meine Vorgängerin erstellt hat. Dabei stolpere ich häufig über Sätze wie: „Wenn Ihrerseits Fragen bestehen, wenden Sie sich gerne an mich“. Kann man das heute noch so sagen? Ich finde, das „Ihrerseits“ klingt ziemlich gestelzt und antiquiert.

Vanessa H., Hamburg

! **Unsere Empfehlung: Verzichten Sie besser darauf**

von: Redaktionsteam

Sie haben völlig Recht: Formulierungen mit „Ihrerseits“ sind nicht mehr zeitgemäß. Das gilt ebenso für „unsererseits“ und „meinerseits“. Sie verkomplizieren nur den Satzbau und sind im Grunde genommen überflüssig.

Besser Sie sprechen die Person direkt an und schreiben zum Beispiel:

- *Sie haben Fragen? Ich beantworte sie Ihnen gern.*
- *Sie wünschen noch weitere Informationen? Wenden Sie sich gerne an mich.*
- *Sie möchten Details klären? Ich freue mich auf Ihren Anruf.*
- *Sie haben Fragen zum Ablauf? Meine Kollegin Helga Mustermann ... (E-Mail-Adresse und Telefonnummer) hilft Ihnen gerne weiter.*
- *Sie benötigen weitere technische Informationen? Unsere Fachabteilung ist gerne für Sie da: ... (Ansprechperson, Kontaktdaten, Zeiten, zu denen die Abteilung erreichbar ist)*

? „Ist es in Ordnung, zwei Personen mit ‚Hallo zusammen‘ anzuschreiben?“

Neulich habe ich eine E-Mail bekommen, die an meine Kollegin und mich gerichtet war; sie begann mit der Anrede „Hallo zusammen“. Das empfinde ich als komisch und unfreundlich. Es hätte der Absenderin nicht viel mehr Arbeit gemacht, uns beide namentlich anzusprechen. So wirkte die E-Mail jedoch unpersönlich und distanziert, dabei arbeiten wir mit der Absenderin schon länger zusammen. Was sagen Sie dazu: Ist eine solche Anrede okay, wenn nur zwei Personen angeschrieben werden?

Monika F., Pfullingen

! **Unsere Empfehlung: Verwenden Sie Sammelanreden erst bei mehr als 3 Personen**

von: Redaktionsteam

Ich kann gut verstehen, dass Sie über diese Anrede verwundert sind, zumal Sie mit der Absenderin der E-Mail schon seit einiger Zeit zusammenarbeiten und Sie von ihr bisher sicherlich immer namentlich angeschrieben wurden, zumindest wenn die Nachrichten nur an Sie gerichtet waren.

Unter diesen Voraussetzungen kann bei einem „Hallo zusammen“ als Anrede für zwei Personen leicht der Eindruck entstehen, dass die Absenderin sich bewusst distanziert und womöglich aus irgendeinem Grund verärgert ist. Das kann, muss aber nicht sein.

Werden E-Mails an einen größeren Personenkreis verschickt, ist ein „Hallo zusammen“ als informelle Anrede für einen umfangreicheren Verteiler inzwischen üblich und akzeptiert – allerdings sollte diese Anrede erst ab vier Personen verwendet werden. Bei bis zu drei Personen ist die namentliche Anrede empfehlenswert.

Als formelle Sammelanrede schreiben Sie zum Beispiel „*Sehr geehrte Damen und Herren*“ oder „*Sehr geehrte Geschäftsleitung*“.

Passt es zu der geschäftlichen Beziehung, können Sie auch etwas wie „*Liebe Kolleginnen und Kollegen*“ oder „*Liebes Team*“ schreiben.

Ein „Hallo zusammen“ sollte also mit Bedacht verwendet werden – und nur dann, wenn es keine treffende Sammelanrede gibt, die sympathischer und freundlicher klingt.

Wichtig: Was Sie niemals schreiben sollten, ist eine Anrede wie „Hallo alle“, die leider auch immer wieder zu lesen ist.

Es gibt aber auch Fälle, in denen Sie die Anrede ganz weglassen können – und zwar dann, wenn Sie im informellen Kreis, zum Beispiel unter Kolleginnen und Kollegen, wie in einem Chat in kurzen Zeitabständen hin und her schreiben. Dann braucht es ab Ihrer dritten E-Mail bei einem kleinen Personenkreis keine namentliche Anrede und bei einem größeren Kreis auch kein „Liebes Team“ oder „Hallo zusammen“ mehr.

? „Ist das ‚ppa.‘ bei der Unterschrift immer nötig?“

In unserer Firma gibt es einige Prokuristen, für die meine Kolleginnen und ich die Korrespondenz erledigen. Neulich kam die Frage auf, ob der Zusatz „ppa.“ jedes Mal zwingend erforderlich ist. Können Sie uns diese Frage bitte beantworten?

Nina S., Köln

! Unsere Antwort: Nein, es gibt auch Ausnahmen

von: Redaktionsteam

Der Zusatz „ppa.“ für „Prokura“ ist nur bei Schreiben wichtig, die rechtliche Konsequenzen haben können: etwa, wenn jemand einen Vertrag unterzeichnet. In einem solchen Fall ist der Zusatz „ppa.“ zwingend, damit die Vertretungsmacht und Zeichnungsberechtigung der Person nach außen deutlich wird.

Wann immer ein Schreiben keine rechtliche Relevanz hat, genügt es, nur mit dem Namen zu unterschreiben. Das gilt zum Beispiel für Glückwünsche zum Geburtstag oder zur Hochzeit ebenso wie für Weihnachts-, Neujahrs- und Ostergrüße.

? „Wie formuliere ich einen Begleitbrief für die Papiere eines verstorbenen Mitarbeiters?“

Ein Mitarbeiter ist nach einem Unfall verstorben. Einen offiziellen Kondolenzbrief hat die Geschäftsführung bereits geschickt. Nun sollen seine Gehaltsabrechnungen etc. an seine Angehörigen (Mutter) versandt werden. Natürlich möchten wir nicht schreiben: „Anbei erhalten Sie ...“ und „Wir wünschen Ihnen alles Gute für Ihren weiteren Lebensweg ...“. Wie können wir das passend formulieren?

Heike T., Paderborn

! **Unsere Empfehlung: Formulieren Sie Ihr Schreiben sachlich**

von: Redaktionsteam

Die Unterlagen einer verstorbenen Mitarbeiterin oder eines verstorbenen Mitarbeiters sollten nie zusammen mit dem Kondolenzschreiben verschickt werden. Das wäre der Situation nicht angemessen.

Wichtig: Das Kondolenzschreiben, das mit persönlichen Worten Anteilnahme ausdrückt, sollte immer zuerst verschickt werden – so wie es auch bei Ihnen der Fall ist.

Das Begleitschreiben zum Versand der Unterlagen können Sie dann sachlich formulieren und zum Beispiel schreiben: „*Heute erhalten Sie von uns noch einige Unterlagen Ihres Sohnes.*“ Dann listen Sie die Unterlagen, die Sie mitschicken, auf und enden mit einer Grußformel wie „*Es grüßt Sie aus*“. Und schon ist Ihr Schreiben fertig.



DIN 5008

Was die DIN 5008 zur Gliederung von Zahlen sagt *von: Redaktionsteam*

Zur Trennung und Gliederung von Dezimalzahlen – und damit zur besseren Lesbarkeit – empfiehlt die DIN 5008 in Briefen, E-Mails und Texten das geschützte Leerzeichen zu nutzen.

Ausnahme: Währungsangaben werden mit einem Punkt anstatt mit einem Leerzeichen getrennt.

Gegliedert werden die Zahlen laut DIN 5008 erst, wenn sie mehr als 4 Stellen haben. Die Gliederung erfolgt dann in 3er-Schritten.

Ausnahme: Währungsangaben werden schon ab 4 Stellen getrennt.

Beispiele:

- 6000 Einwohner
- 2.000,00 EUR
- 10 000 Stück
- 1.000.000,00 Euro



Selbstmanagement

Der Zeigarnik-Effekt: Unerledigtes raubt Kraft

von: Susanne Roth

Wussten Sie, dass Ihnen unerledigte Aufgaben wertvolle Energie rauben, weil Ihr Gehirn es für seine Pflicht hält, sich kontinuierlich damit zu beschäftigen? Das beschreibt der sogenannte Zeigarnik-Effekt, der schnell zu einer Kette von Belastungen führen kann. Mit einfachen Routinen können Sie sich jedoch dagegen schützen.

Gleichermaßen Freund und Feind

Im Jahr 1927 fand die russische Psychologin Bljuma Wulfowna Zeigarnik (1900 bis 1988) heraus, dass wir uns an unerledigte Handlungen besser erinnern als an erledigte. Ihr war bei einem Kellner in einem Café das Phänomen aufgefallen, dass dieser sich ohne Probleme alle Bestellungen im Kopf merken konnte. Doch nachdem er die Speisen und Getränke gebracht hatte, konnte er sich wenige Minuten später nicht mehr an sie erinnern. Offenbar erinnerte er sich nur an Bestellungen, die er noch nicht abgeschlossen hatte.

Zeigarnik bestätigte das Phänomen schließlich in einem Experiment, bei dem sie Probanden verschiedene Aufgaben stellte. Manche Aufgaben durften die Probanden beenden, bei anderen unterbrach man sie während der Erledigung. In der anschließenden Befragung konnten sich die Probanden deutlich besser an jene Aufgaben erinnern, die sie nicht abgeschlossen hatten.

Zeigarnik schloss daraus, dass das Gehirn für bevorstehende Aufgaben eine gewisse Spannung zur Verfügung stellt, die es abbaut, sobald die Aufgabe erledigt ist und keine weiteren Handlungen mehr erforderlich sind. Diese Spannung zwingt uns dazu, uns mit dem Unfertigen immer wieder auseinanderzusetzen.

Die wissenschaftliche Begründung: (Noch) nicht eingetretene Wunsch-erfüllungen erzeugen Restspannungen im Erinnerungsvermögen.

Positiv: Sie erinnern sich an unerledigte Aufgaben

Man könnte sagen, der Zeigarnik-Effekt hat sein Gutes, da er uns dabei hilft, uns an typische „Ich muss heute unbedingt daran denken ...“-Aufgaben zu erinnern. Ein Beispiel: Sie wachen morgens auf, denken über den vor Ihnen liegenden Tag nach und gehen ein paar To-dos durch: „Ich muss heute unbedingt daran denken, ...“

- ... einen Werkstatttermin zu vereinbaren,
- ... dem Kunden Meyer eine E-Mail zu schreiben,
- ... die Kollegin Paula Brenner zurückzurufen.“

Negativ: Sie zerstören Ihre Konzentration

Man kann aber auch sagen: Wer möchte schon dauernd an Herrn Meyer, Frau Brenner und die Werkstatt denken – wenn das Erledigen der Aufgaben mit einer kleinen Notiz ebenso sichergestellt wäre? Die Angewohnheit, solche Dinge im Kopf zu behalten, hat nämlich gravierende Nachteile.

Der Zeigarnik-Effekt führt zu einer Kettenreaktion von Belastungen

1. Unerledigte und aufgeschobene Aufgaben rauben Ihnen wertvolle Energie, weil Sie ständig daran denken müssen – und das noch einmal mehr, wenn Sie sie auf einem vollen Schreibtisch als Stapelware ständig vor Augen haben.
2. Die gedanklichen Ablenkungen stören Ihre Konzentration.
3. Die Zerstreuung erzeugt wiederum negativen Stress, der zusätzlich Konzentration und Kreativität abbaut.

Hinzu kommt natürlich, dass der Zeigarnik-Effekt mächtig sein mag – aber als Erinnerungswerkzeug nicht zuverlässig ist, denn: Sind Sie sicher, dass Ihre Erinnerungen immer zur richtigen Zeit und am richtigen Ort auf Sie einströmen? Muss es beispielsweise um fünf Uhr morgens im Bett sein? Oder muss die Erinnerung an einen Telefontermin unbedingt dann kommen, wenn Sie eigentlich die Zeit davor konzentriert an einer Präsentation arbeiten wollen?

Bedenken Sie, dass Ihnen ständiges unsortiertes Nachdenken, Planen und gedankliches Verfolgen von allem, was Sie erledigen müssen, Zeit und Energie stiehlt. Indem Sie mit einfachen Erinnerungssystemen arbeiten, können Sie Ihre Konzentration schützen und so Ihre Produktivität steigern.

So schützen Sie sich vor dem Zeigarnik-Effekt

Mit den folgenden einfachen Routinen können Sie sich vor dem Zeigarnik-Effekt schützen:

- Entlasten Sie Ihr Gedächtnis von unerledigten Tätigkeiten, indem Sie konsequent alles schriftlich festhalten und dafür mit Aufgabenlisten oder digitalen Tools arbeiten.
- Versuchen Sie, Aufgaben – wann immer möglich – abzuschließen und nicht „auf den letzten Metern“ noch einmal beiseitezulegen. Verteidigen Sie das notfalls auch gegenüber Ihrer Führungskraft („Geben Sie mir bitte zehn Minuten, um die Siphil-Unterlagen abzuschließen? Danach bin ich für Sie da.“).
- Machen Sie sich bewusst, dass Ihnen eine vollbrachte Aufgabe durch die Ausschüttung von Endorphinen Glücks- und Zufriedenheitsgefühle verschafft: Deshalb ist es so befriedigend, einen Haken hinter ein To-do auf einer Liste zu setzen. Dieser Effekt wird jedoch gemindert, wenn Sie ständig unerledigte Aufgaben vor Augen haben. Entfernen Sie alle unerledigten Vorgänge aus Ihrem Blickfeld, und arbeiten Sie an einem aufgeräumten, leeren Schreibtisch.



Zusammenarbeit

Grenzen setzen: Was Sie gegen zu starke Fremdbestimmung durch Vorgesetzte tun können

von: Dunja Schenk

Natürlich ist ein hundertprozentig selbstständiges Arbeiten in der Assistenz nicht möglich: Immerhin ist es Ihre Aufgabe, einer Person beziehungsweise einer Gruppe von Personen zuzuarbeiten. Was dafür sorgt, dass Sie Ihre Tage nur selten komplett selbst bestimmen können. Wenn allerdings die Fremdbestimmung ein zu großer Stressfaktor für Sie wird und Sie Ihre

Fähigkeiten nicht voll entfalten, geschweige denn sich weiterentwickeln können, sollten Sie gegensteuern.

Wenn Sie sich in den folgenden Beispielen wiedererkennen, ist es schon aus reinem Selbstschutz wichtig, mehr Selbstbestimmung einzufordern.

Fall 1: Von Ihnen wird permanente Anwesenheit verlangt

Möchte Ihre Führungskraft gerne, dass Sie vor ihr mit der Arbeit starten, damit Sie Vorgänge vorbereiten können? Erhalten Sie auch nach offiziellem Feierabend noch Aufgaben, die Sie erledigen sollen? Erwartet Ihre Führungskraft auch dann, wenn sie auf Dienstreisen ist, eine durchgängige Besetzung des Büros?

Natürlich ist es für Vorgesetzte optimal, wenn die Assistenz rund um die Uhr im Büro sitzt. Doch Vorsicht! Wenn Ihre Work-Life-Balance unter Ihrem Überstundenkonto leidet, sollten Sie gegensteuern. Beispielsweise so:

- Tun Sie sich mit einer Kollegin oder einem Kollegen zusammen und richten Sie einen Schichtdienst ein.
- Arbeiten Sie an Tagen, an denen Ihre Führungskraft auf Außenterminen oder auf Geschäftsreise ist, (wenn möglich und gestattet) im Homeoffice. Sie sparen sich damit die Arbeitswegezeit.
- Fragen Sie, wie dringend die Aufgaben, mit denen Sie am Ende des Arbeitstages noch betraut werden, sind. Natürlich gibt es dringende Vorgänge, doch nicht jeden Tag müssen Sie Ihre Flexibilität beweisen. Einige Aufgaben haben sicher auch bis zum nächsten Tag Zeit.

Fall 2: Von Ihnen wird uneingeschränkte Erreichbarkeit erwartet

Sie haben ein Diensthandy, und Ihre Führungskraft erwartet, dass Sie immer erreichbar sind? Ruft sie Sie auch nach Feierabend oder im Urlaub an? Vorsicht – das kann schnell zur Gewohnheit werden!

Grenzen Sie sich hier klar ab. Feierabend bedeutet, dass Sie nicht mehr im Dienst sind. Genauso im Urlaub.

Ihr Diensthandy sollte nach Arbeitsschluss ebenfalls Feierabend haben, und während Ihres Urlaubs sollte eine Vertretung die Aufgaben übernehmen, die nicht auf Ihre Rückkehr warten können.

Fall 3: Sie bekommen für alles Vorgaben, wie Sie etwas zu tun haben

Schreibt Ihnen Ihre Führungskraft vor, wie Sie Ihre Aufgaben zu erledigen haben? Das kann schnell nerven, schließlich bekommen Sie so das Gefühl, dass Ihre Fähigkeiten unterschätzt werden.

Schlagen Sie Ihrer Chefin oder Ihrem Chef vor, dass Sie sich zunächst eigenständig um die Aufgabe kümmern möchten. Sagen Sie beispielsweise: *„Ich werde eine Lösung erarbeiten und Ihnen dann vorstellen.“* Oder: *„Ich mache mal zwei Vorschläge, was wir dem Kunden antworten könnten. Sie entscheiden dann, welche Variante wir nehmen.“*

Auf diese Weise können Sie Ihre Fähigkeiten unter Beweis stellen, und Ihre Führungskraft behält die Kontrolle und fühlt sich nicht übergangen.



Kommunikation

Erfolgreich kommunizieren heißt „zuhören“

von: Susanne Roth

Zuhören ist eine Kunst, die in unserer schnelllebigen Zeit immer weniger ausgeübt wird. Dabei ist aktives Zuhören ein großer Zeitsparer, weil es für einen sicheren Informationsaustausch sorgt und dafür, dass Missverständnisse reduziert werden. Und, noch wichtiger: Zuhören ist das Fundament aller Beziehungen.

Wie Charles Joseph Fürst von Ligne es formulierte: „Man kann auf eine Art zuhören, die mehr wert ist als das Gefälligste, was man sagen kann.“

10 Gebote, wie Sie durch aktives Zuhören mehr erfahren

1. Nehmen Sie sich Zeit – und zeigen Sie das auch: etwa indem Sie sich bequem im Stuhl zurücksetzen.
2. Schalten Sie unerwünschte Störfaktoren aus. Stellen Sie Ihr Handy leise, sichern Sie das Dokument, an dem Sie gerade auf dem Computer arbeiten, und stellen Sie den Bildschirm in den Ruhemodus.
3. Stellen Sie Ihre Mimik, Gestik und Körperhaltung auf „Empfang“. Signalisieren Sie ungeteiltes Interesse und Offenheit – auch durch Äußerungen wie „mhm“, „Ich verstehe“, „Sicher“, „Ich weiß“ und non-verbale Signale wie bestätigendes Kopfnicken etc.
4. Achten Sie auf die Körpersignale Ihres Gegenübers. Was verraten Ihnen die Mimik, Gestik und Körperhaltung der Person: Fühlt sie sich wohl mit dem Gespräch? Ist sie ganz bei Ihnen? Stimmen ihre Körpersprache und Worte überein?
5. Nicken Sie Ihrem Gegenüber aufmunternd zu, wenn sie oder er ins Stocken gerät. Geben Sie der anderen Person Raum.
6. Lassen Sie Pausen im Gesprächsfluss zu. Wenn Ihr Gegenüber etwa eine kurze Denkpause macht, um dann weiterzusprechen, warten Sie einfach ruhig ab.
7. Versetzen Sie sich in Ihr Gegenüber hinein. Versuchen Sie, sich dessen Film im Kopf vorzustellen.
8. Wenn Sie Einwände haben: Unterbrechen Sie die andere Person nicht. Merken Sie sich, was Sie entgegnen wollen, und tun Sie es dann später in aller Ruhe.
9. Fragen Sie bei Verständnisschwierigkeiten nach, ohne aber zu insistieren.
10. Formulieren Sie wichtige Aussagen Ihres Gegenübers abschließend noch einmal in Ihren eigenen Worten – und haken Sie nach, wenn Sie das Gefühl haben, dass die andere Person mit Ihrer Interpretation nicht einverstanden ist.

Die zehn Gebote gelten nicht nur für „wichtige Gespräche“, sondern auch, wenn Sie nur mal eben fünf Minuten lang einer Kollegin eine Frage beantworten. Sie sind eine Frage der Einstellung. Wenn Sie es schaffen, sie sich im Alltag zu eigen zu machen, wird das Ihre Außenwirkung grundlegend verändern.



Business English

Die wichtigsten Vokabeln für Hotelreservierungen

von: Redaktionsteam

„I want to book a room“ ist nicht gerade die eleganteste Formulierung, um ein Hotelzimmer zu buchen. Die wichtigsten englischen Ausdrücke rund um das Thema Reservierung haben wir für Sie zusammengestellt. Damit machen Sie einen guten Eindruck und vermeiden Missverständnisse.

Wichtige Formulierungen für die Buchung von Hotelzimmern

- *I would like to book ...* Ich möchte ... reservieren.
- *I am looking for a suitable hotel near the station.* Ich suche ein geeignetes Hotel in Bahnhofsnähe.
- *to book/to reserve* buchen/reservieren
- *to hire a car (A. E.); to rent a car (B. E.)* ein Auto mieten
- *I require ...* Ich benötige ...
- *I would be grateful ...* Ich wäre dankbar, ...
- *Could you supply Mr Mertens with xxx on arrival?* Könnten Sie Herrn Mertens bitte ... geben, wenn er ankommt?
- *for the week/month of ...* für die Woche/den Monat vom ...
- *for two nights, arriving 12 August* für zwei Nächte, Ankunft 12. August

- *arriving 12 August, leaving 15 August* vom 12. bis 15. August
- *a room with bath and shower* ein Zimmer mit Bad und Dusche
- *an airconditioned room* ein Zimmer mit Klimaanlage
- *a double room with double bed* ein Doppelzimmer mit Doppelbett
- *a twin room* ein Doppelzimmer mit zwei Einzelbetten
- *I should be grateful if you would confirm this reservation.* Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie diese Reservierung bestätigen könnten.
- *Please confirm the booking as soon as possible.* Bitte bestätigen Sie die Buchung so schnell als möglich.
- *I would be grateful for an indication of your rates.* Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir Ihre Preise mitteilen könnten.
- *including breakfast* inklusive Frühstück
- *Should you have no vacancies ...* Sollten Sie keine Zimmer mehr frei haben ...

So könnte Ihre Hotel-Reservierung in englischer Sprache aussehen

info@hiltonmilano.com

Reservation 12 – 15 August 20..

Dear Sir/Madam,

I would like to book a single room for Mr Michael Meyer. Arriving 12 August, leaving 15 August 20..

He requires a quiet single room with shower and WC.

I should be grateful if you would confirm my booking as soon as possible.

Please give me an indication of your rates per night including breakfast.

Should you have no vacancies please give me the address of a suitable hotel in your area.

Yours faithfully

Bettina Schröder

PA to Michael Meyer

Unsere Empfehlung: Wenn Sie besondere Wünsche haben, kontaktieren Sie das Hotel direkt und buchen Sie nicht über Portale. Reservieren Sie per E-Mail. Das geht am schnellsten, und für das Hotel ist es einfach, Ihnen eine Bestätigung zu schicken. So haben Sie ganz schnell eine Antwort und die Sicherheit, dass alles reibungslos läuft.



New Work – New Words

Begriffe, die Sie kennen sollten

von: Yvonne Göpfert

Flexibles Arbeiten

Mitarbeitende können ihre Arbeitstage und -orte an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen, was zu einer besseren Work-Life-Balance führt. Insbesondere das Wegfallen des Pendelns spart jede Menge Zeit, die Mitarbeitende produktiver nutzen können – zum Wohle des Unternehmens oder der Familie.

Studien deuten daraufhin, dass Mitarbeitende, die flexibel arbeiten können, oft produktiver sind, da sie in ihrer bevorzugten Umgebung arbeiten und weniger durch Ablenkungen seitens der Kolleginnen und Kollegen gestört werden. Die Zufriedenheit und Bindung der Mitarbeitenden steigt, da flexibles Arbeiten mit mehr Autonomie einhergeht und Vertrauen seitens des Unternehmens signalisiert.

Sowohl für Mitarbeitende als auch für Unternehmen können flexible Arbeitsmodelle zu Kosteneinsparungen führen, zum Beispiel durch reduzierte Reisekosten und Büroausgaben. Allerdings hat das Konzept auch seine Schattenseiten: Flexibles Arbeiten kann die direkte Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden erschweren, insbesondere wenn Teams nicht physisch zusammenarbeiten.

Coworking-Spaces

Eine sinnvolle Alternative zum Büro können gemeinschaftliche Arbeitsräume sein, in denen Mitarbeitende aus verschiedenen Unternehmen zusammenkommen und voneinander profitieren können.

Kollaboration-Tools

Ganz gleich, ob Office, Co-Working-Space oder Homeoffice – auf Tools und Plattformen, die die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Mitarbeitenden erleichtern, wie etwa virtuelle Meeting-Software, Projektmanagement-Tools oder Messaging-Apps, will heute niemand mehr verzichten. Die bekanntesten sind Slack, Microsoft Teams und Zoom für die Kommunikation und Asana fürs Projekt-Management.



Digitaler Tipp

Zu große Dateien aufgrund der Bilder? So klappt bei PowerPoint-Präsentationen der E-Mail-Versand

von: Dieter Schiecke

Sie möchten eine Präsentation per E-Mail versenden, doch die Kontrolle über DATEI > INFORMATIONEN zeigt Ihnen, dass die PowerPoint-Datei zu groß ist. Sie vermuten, dass es an den Bildern liegt. Künftig ersparen Sie sich diesen Ärger mit diesen Tipps und Tools.

Größenoptimierte Bilder in drei einfachen Schritten

Mit diesem kostenlosen Tool können Sie Bilddaten ganz einfach komprimieren: Rufen Sie in Ihrem Webbrowser die folgende URL auf: <https://de.recompressor.com/>. Nun können Sie in den folgenden drei einfachen Schritten die Dateigröße der Bilder reduzieren lassen.

1. Kopieren Sie das erste „Problem-Bild“ in Ihrer Präsentation mit STRG + C in die Zwischenablage und fügen Sie es auf der Webseite mit STRG + V

ein. Alternativ dazu können Sie auch mehrere Bilddateien aus dem Windows-Explorer auf die Webseite ziehen.

2. Nach dem Hochladen der Fotos beginnt das Online-Tool sofort mit der Optimierung der Bilder. Sie können zwischen PNG und JPG als Ausgabeformat wählen. JPG sorgt für geringere Dateigrößen. Nach kurzer Bearbeitungszeit können Sie das Ergebnis in einem Diagramm und einer Matrix begutachten. Das Tool nutzt Künstliche Intelligenz. Sie können sich also darauf verlassen, dass es einen guten Kompromiss zwischen Bildgröße und Bildqualität findet.
3. Per Klick auf die Schaltfläche HERUNTERLADEN schließen Sie den Vorgang ab.

Und was ist mit Videos?

Stärker noch als Bilder lassen Videos die Dateigröße von Präsentationen anwachsen. Doch auch hier können Sie eingreifen und die Dateigröße reduzieren.

- Über die Befehlsfolge DATEI > INFORMATIONEN prüfen Sie zuerst die Größe der PowerPoint-Datei.
- Den Anteil eingefügter Videos an der Dateigröße sehen Sie rechts neben der Kachel MEDIEN KOMPRIMIEREN. Über DATEI > INFORMATIONEN die Videogröße prüfen.
- Nachdem Sie den Speicherbedarf der Videos ermittelt haben, können Sie per Klick auf MEDIEN KOMPRIMIEREN die Speichergröße der Videos reduzieren.
- Testen Sie erst die Option „Full HD (1080p)“ und prüfen Sie dann erneut die Dateigröße der Präsentation.
- Sollte Ihnen die Ersparnis an Speicherplatz nicht reichen, probieren Sie die Option „HD (720p)“.

Wie Sie die Initiative ergreifen und dafür sorgen, dass Ihre Arbeit gesehen und gewürdigt wird

Ihre Führungskraft nimmt Ihre Leistungen nicht ausreichend wahr? Andere verkaufen sich besser als Sie selbst? Dieser Beitrag verrät Ihnen, wie Sie – ohne zu prahlen – auf Ihre Leistungen aufmerksam machen und sich selbstbewusst ins rechte Licht setzen.

Inhalt	Seite
Bescheidenheit ist keine Zier: Machen Sie auf sich aufmerksam!	2
4 Tipps für Ihre erfolgreiche Eigen-PR	3
· 1. Tun Sie etwas für Ihr Selbstbewusstsein	3
· 2. Werden Sie sich Ihrer Fähigkeiten bewusst	6
· 3. Stellen Sie Ihre Leistungen geschickt dar	7
· 4. Bringen Sie sich ins Gespräch	12
Fahrplan für Ihre Eigen-PR	14



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

Bescheidenheit ist keine Zier: Machen Sie auf sich aufmerksam!

Stellen Sie sich vor, Ihre Führungskraft sagt zu Ihnen: „Mensch, den Herrn Stiegler haben Sie ja richtig um den Finger gewickelt – der war nachher richtig locker im Gespräch!“ Wie reagieren Sie in einer solchen Situation?

Wie würden Sie reagieren?

- Werden Sie rot und wissen nichts zu sagen?
- Sagen Sie vielleicht: „Och, das war doch nichts“ oder „Na ja, der war ja auch sehr nett“?
- Oder winken Sie einfach nur ab?

Zu viel Bescheidenheit ist ein Karrierekiller

In Sachen Eigen-PR helfen Ihnen solche bescheidenen Reaktionen wenig. Vielmehr besteht die Gefahr, dass Ihre Führungskraft sich beim nächsten Mal überlegt, ob Ihre Leistung wirklich so toll war.

Werben Sie für sich selbst

Eigen-PR heißt, dass Sie sich selbst als Marke im unternehmerischen Geschehen sehen. Und wie für jede andere Marke oder jedes Produkt bedarf es der Werbung, damit andere überhaupt davon erfahren. Dabei liegt es zu einem großen Teil in Ihrer eigenen Hand, wie Sie von anderen wahrgenommen werden. Lächeln Sie deshalb in einer Situation wie der beschriebenen und sagen Sie etwas wie:



- „Gern geschehen!“
- „Ja, das ist eine meiner Stärken. Es freut mich, dass sich das Gespräch dadurch für Sie so gut entwickelt hat.“
- Oder einfach nur: „Danke!“

Bedenken Sie: Wenn Sie mit Ihren Leistungen zu bescheiden umgehen, ist das Risiko groß, dass Sie von jenen überholt werden, die besser auf sich aufmerksam machen.



Warum Ihre Leistungen oft nicht gesehen werden

Negatives fällt immer auf, Positives nur selten, das heißt: Solange alles in Ordnung ist und wie selbstverständlich funktioniert, fällt Ihrer Führungskraft nichts weiter auf. Doch wehe, bislang Gewohntes wird durchbrochen, oder etwas klappt nicht: Diese Fehler werden Ihrer Führungskraft sofort ins Bewusstsein rücken!

Das bedeutet für Sie: Ihre Fehler fallen von allein auf. Auf Ihre Leistungen sollten Sie selbst aufmerksam machen!

Was noch hinzukommt: Viele Dinge sind so selbstverständlich, dass sie nicht mehr hinterfragt werden. Das gilt auch für Ihre Arbeit als Assistentin: Sie und Ihre Arbeit sind vermeintlich selbstverständlich – und damit nahezu unsichtbar für andere. Also: Machen Sie sich sichtbar!

Vieles wird für selbstverständlich erachtet

4 Tipps für Ihre erfolgreiche Eigen-PR

Ihre Führungskraft sieht Ihre Fähigkeiten und Leistungen am besten dann, wenn Sie ihr quasi eine „neue Brille“ aufsetzen: Helfen Sie ihr, bisher Selbstverständliches als etwas Besonderes oder zumindest Bemerkenswertes zu erkennen. Diese Tipps helfen Ihnen dabei.

1. Tun Sie etwas für Ihr Selbstbewusstsein

Nicht nur andere sehen Ihre Leistungen schnell als selbstverständlich an, auch Sie selbst tendieren möglicherweise

dazu, die Besonderheit Ihrer Leistungen zu übersehen. Vielleicht kennen Sie von sich selbst Sätze wie:



- „Aber das ist doch normal; das schaffen andere auch.“
- „So eine tolle Sache war das jetzt auch wieder nicht.“
- „Das gehört halt zu meinen Aufgaben.“

Solche Aussagen sind Bremsklötze für Ihre Eigen-PR und damit für Ihre Karriere: Sie reden Ihre Leistungen klein, also werden sie auch von anderen als klein und unwichtig wahrgenommen.

Der erste Schritt zur erfolgreichen Selbstvermarktung findet deshalb in Ihrem Kopf statt. Machen Sie sich bewusst:

Denken Sie um!

- Alles, was Sie tun, ist für irgendjemanden wichtig. Sie sind ein wichtiges Rad im Getriebe Ihres Unternehmens.
- Ihre Aufgaben ermöglichen es anderen Mitarbeitenden und insbesondere Ihrer Führungskraft, ihre eigene Arbeit zu erledigen.
- Selbst scheinbar banale Aufgaben bilden einen wichtigen Bestandteil im Ganzen.

Überwinden Sie Ihre inneren Hemmschwellen

„Gib nicht so an!“ – „Stell dich nicht immer so in den Mittelpunkt!“ Überwinden Sie die Prämissen der Bescheidenheit und denken Sie um. Sagen Sie sich ab jetzt:



- „Ich darf sagen, was ich geleistet habe!“
- „Ich darf auf mich aufmerksam machen!“
- „Ich bin ein wichtiger Teil des Ganzen!“

Ein starkes Selbstbewusstsein gibt Ihrer Eigen-PR Auftrieb. Wenn Sie sich darüber im Klaren sind, was Sie leisten, und stolz darauf sind, ist es nur noch ein kleiner Schritt, die Dinge gegenüber anderen auch zu benennen.

Machen Sie sich nicht selbst klein

Zeigen Sie Ihr Selbstbewusstsein auch in Situationen, in denen Sie für Ihre Arbeit gelobt werden. Hier ist das Risiko, sich mit einer (zu bescheidenen) Antwort selbst klein zu machen, besonders groß.

Stellen Sie Ihr Licht nicht unter den Scheffel, sondern stehen Sie zu Ihrer Leistung!

- **Das Lob:** „Die Unterlagen haben Sie aber schnell zusammengestellt.“
- **So machen Sie sich klein:** „Das war doch kein großes Problem.“
- **So stehen Sie zu Ihren Leistungen:** „*Gern geschehen. Übrigens habe ich das Ganze noch ergänzt um ...*“
- **Das Lob:** „Das Hotel, das Sie für mich herausgesucht haben, war prima.“
- **So machen Sie sich klein:** „Das hatte mir HRS vorgeschlagen.“
- **So stehen Sie zu Ihren Leistungen:** „*Freut mich. Ich hatte besonders auf die ruhige Lage geachtet.*“

Sie brauchen sich nicht schulterklopfend vor Ihre Führungskraft zu stellen, aber Sie sollten selbstbewusst auf die Besonderheiten Ihrer Arbeit hinweisen.

Wenn Sie Ihre Leistungen dagegen kleinreden, können Sie möglicherweise lange auf das nächste Lob warten.

Wie Sie auf Lob selbstbewusst reagieren

2. Werden Sie sich Ihrer Fähigkeiten bewusst

Wenn Sie Ihre Eigen-PR stärken wollen, sollten Sie sich über Ihre Fähigkeiten und Talente im Klaren sein. Selbst solche, die Ihnen selbstverständlich vorkommen, gehören jetzt mal unter die Lupe genommen.

Schritt 1: Machen Sie sich Ihre Erfolgsquote der vergangenen Wochen bewusst

Was ist Ihnen zuletzt richtig gut gelungen? Wer hat kürzlich von Ihrer Arbeit besonders profitiert? Hier einige Beispiele:

Lassen Sie die vergangenen Wochen Revue passieren

- Haben Sie ein schwieriges Telefonat oder ein persönliches Gespräch souverän geführt?
- Haben Sie in letzter Minute noch eine Präsentation für ein kurzfristig angesetztes Meeting erstellt.
- Haben Sie einen Ablauf so verändert, dass er sich nun effizienter abwickeln lässt?
- Haben Sie sich bei einem Projekt besonders engagiert und Ihre Ideen eingebracht?
- Haben Sie jemandem aus der Klemme geholfen?
- Haben Sie jemanden inhaltlich weitergeholfen?
- Haben Sie von jemandem für etwas Dank erhalten?

Schritt 2: Betrachten Sie Ihre Fähigkeiten genauer

Was macht Sie aus?

- Welche Ihrer Persönlichkeits- beziehungsweise Charaktermerkmale wirken sich positiv auf Ihre Arbeit aus?
- Bei welchen Arbeiten sind Sie besonders schnell, genau, zuverlässig oder effizient?
- Wie unterscheiden Sie sich aufgrund dieser Fähigkeiten von anderen?

- Welche besonderen beruflichen Qualifikationen und Fertigkeiten haben Sie?
- Wer profitiert im besonderen Maße von Ihrer Arbeit?
- Auf was können sich Kolleginnen und Kollegen sowie Ihre Führungskraft auf jeden Fall bei Ihnen verlassen?
- Wer kann auf keinen Fall auf Ihre Arbeit verzichten?
- Mit welchen Fragen und Bitten kommen Ihre Kolleginnen und Kollegen auf Sie zu?

Werden Sie sich
Ihres Stellenwerts
bewusst

Schritt 3: Überlegen Sie, wie andere Sie sehen

Wenn Sie diese Fragen beantwortet haben, haben Sie schon einen besseren Eindruck davon, welche Rolle Sie im Unternehmen spielen. Doch um Ihre Eigen-PR in Schwung zu bringen, sollten Sie sich auch überlegen, wie die Menschen in Ihrem beruflichen Umfeld über Sie denken. Fragen Sie sich:

- Welche Eigenschaften und Fähigkeiten schätzen andere besonders an mir?
- Welchen Ruf/welches Image habe ich?
- Werde ich so gesehen, wie ich gerne gesehen werden möchte?

Wie weit sind Sie
von Ihrem Wunsch-
Image entfernt?

An Ihren Antworten auf diese Fragen erkennen Sie, an welchen Punkten Sie mit Ihrer Eigen-PR besonders ansetzen müssen, um das Image zu erreichen, das Sie sich für sich wünschen.

3. Stellen Sie Ihre Leistungen geschickt dar

Ein wichtiger Erfolgsfaktor in Sachen Eigen-PR ist, dass Sie die passenden Worte finden, um Ihre Leistungen darzustellen. Dabei gibt es einiges zu bedenken:

Reaktionen, die
bei Ihrem
Gegenüber nicht
gut ankommen

Vermeiden Sie diese Reaktionsfallen

- **Sie reagieren mit Trotz** und denken sich: „Merkt doch eh keiner, was ich hier leiste. Also kann ich es auch lassen.“
- **Besser Sie weisen selbstbewusst auf Ihre Leistung hin:** *„Der Bericht ist schon fertig. Ich habe einen Weg gefunden, wie er sich in der Hälfte der Zeit erstellen lässt.“*
- **Sie ziehen missmutige Vergleiche** und denken sich: „Klar bleibt das wieder mal an mir hängen. Außer mir macht das ja niemand.“
- **Besser Sie beziehen selbstbewusst Position:** *„Ich habe das heute gerne übernommen. Ich schlage vor, dass sich im Weiteren Frau Peters darum kümmert.“*
- **Sie entschuldigen sich für vermeintliche Fehler oder fehlende Teile:** „Ich weiß nicht, ob ich das richtig gemacht/verstanden habe.“
- **Besser Sie fragen schon im Vorfeld selbstbewusst nach:** *„Bis hierhin ist mir alles klar. Zu diesem Teil der Aufgabe habe ich noch eine Frage.“*

Sprechen Sie von sich aus über Ihre Leistungen

Ergreifen Sie die
Initiative!

Warten Sie nicht, bis jemand Sie nach Ihren Fähigkeiten und besonderen Leistungen fragt. Ergreifen Sie die Initiative! Überlegen Sie sich bei jedem Ihrer großen und auch kleinen Erfolge:

- Wer sollte davon wissen?
- Wann wäre die nächste Gelegenheit, um es zur Sprache zu bringen?

- Was hat die andere Person davon?
- Wie könnte ich es ins Gespräch einflechten?

Mein Tipp: Machen Sie sich eine Notiz, wenn Ihnen etwas Besonderes gelungen ist. Das erhöht die Chance, dass Sie im richtigen Moment der richtigen Person davon erzählen, weil Sie es sich vorher selbst bewusst gemacht haben.



So stellen Sie gute Leistungen gut dar

- **Ihre Fähigkeit/Leistung:** Sie hatten großen Zeitaufwand bei einer Reisekostenabrechnung.
- **Ihre Formulierung:** *„Dieses Mal war die Reisekostenabrechnung sehr komplex, und ich musste einiges recherchieren. Ich habe diesen Sonderfall auch gleich noch in die Dokumentation aufgenommen, falls das noch einmal vorkommt.“*
- **Ihre Fähigkeit/Leistung:** Sie haben sehr gute Englischkenntnisse.
- **Ihre Formulierung:** *„Unsere Ansprechpartnerin bei dem Londoner Unternehmen hat sehr über mein englisches Wortspiel gelacht.“*
- **Ihre Fähigkeit/Leistung:** Sie haben für Ihre Führungskraft zwei Termine spontan verschoben, da sie immer noch im Meeting war.
- **Ihre Formulierung:** *„Ihre beiden Anschlusstermine habe ich Ihnen bereits auf heute 17 Uhr und morgen früh um 9 Uhr gelegt. Es klappt also alles, und Sie haben keinen Zeitdruck.“*



Nutzen Sie Nebensätze

Vielleicht haben Sie die Sorge, zu prahlerisch zu wirken, wenn Sie auf Ihre Leistungen und besonderen Fähigkeiten aufmerksam machen? Dann nutzen Sie diese Technik, mit der Sie das sehr effektiv und doch unauffällig meistern können: Sie „verstecken“ Ihre Leistungen in Nebensätzen.



- **Ihre Leistung:** Sie haben doch noch einen Direktflug für Ihre Führungskraft bekommen.
- **Ihre Formulierung:** *„Hier sind Ihre Reiseunterlagen. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Direktflug, den ich gerade noch ergattern konnte.“*
- **Ihre Leistung:** Sie haben einen aufgeregten Geschäftspartner am Telefon beruhigen können.
- **Ihre Formulierung:** *„Herr Krieger hat nun zugestimmt, nachdem ich ihn am Telefon beruhigen konnte.“*

Wenn Sie Ihre Leistung auf diese Weise einflechten, hat Ihr Gegenüber zwei Möglichkeiten:

Sie profitieren in jedem Fall

1. Die andere Person nimmt Ihren Nebensatz unbewusst wahr. Das bleibt zwar „nur“ im Unterbewussten hängen, aber genau das wird Sie – ebenso unbewusst – in ihren Augen anders wirken lassen (zum Beispiel kompetenter oder erfolgreicher).
2. Die andere Person geht auf den Nebensatz ein: „Ach, Sie haben ...“ Dann haben Sie eine weitere Möglichkeit, Ihre Eigen-PR zu vertiefen.

Vermeiden Sie schwammige Aussagen

Eine Kommunikationsfalle, in die vor allem Frauen leicht tappen: Sie formulieren ihre positiven Aussagen über sich selbst so weich, dass die Wirkung verlorenght.

Vermeiden Sie deshalb alle Weichmacher wie zum Beispiel „eigentlich“, „ich denke“, „ich glaube“ etc.

- **Zu weich:** „Das würde ich eigentlich anders machen.“
- **Selbstbewusster:** „Das würde ich gern anders machen. Ich schlage vor ...“
- **Zu weich:** „Ich denke, das würde ich ganz gerne übernehmen.“
- **Selbstbewusster:** „Ich übernehme das gerne, das liegt mir besonders gut.“
- **Zu weich:** „Das gehört aber eigentlich nicht zu meinen Aufgaben, ich habe irgendwie schon anderes zu tun.“
- **Selbstbewusster:** „Das gehört zum Aufgabenbereich von Frau Klinger. Ich kümmere mich gerade um ...“
- **Zu weich:** „Ich glaube, das war meine Idee.“
- **Selbstbewusster:** „Das war meine Idee. Ich habe mir auch schon weitere Gedanken gemacht, wie sich das umsetzen lässt.“

Formulieren
Sie ohne
„Weichmacher“

Betonen Sie das Positive

Wenn Sie sich bei Ihrer Eigen-PR zu sehr darauf konzentrieren, was eine Aufgabe so schwierig gemacht hat, und nur kurz anreißen, dass (und wie) Sie die Herausforderung erfolgreich bewältigt haben, wird Ihr Gegenüber Ihre Leistung kaum erkennen – und womöglich sogar denken, die Anforderung sei für Sie zu groß gewesen.

Beispiel: Bettina hat eine sehr komplexe Dienstreise für ihren Chef organisiert. Sie berichtet ihm davon: „Erst hatte ich keinen Ansprechpartner für das



Hotel, dann war der Flug schon ausgebucht und die Platzreservierung war auch sehr schwierig ...“

Das will Bettinas Führungskraft nicht hören. Die Schwierigkeiten bei der Organisation der Reise interessieren sie nicht, sondern das Ergebnis, dass alles nach ihren Wünschen geklappt hat.



Mein Tipp: 90 Prozent positiv – 10 Prozent negativ.

Wenn bei einer Aufgabe 90 Prozent gut funktioniert haben, aber 10 Prozent nicht so gut, tendieren manche Menschen dazu, bei ihrem Bericht 90 Prozent der Zeit über das zu sprechen, was nicht so gut funktioniert hat. Reden Sie besser zu 90 Prozent der Zeit über die Dinge, die gut funktioniert haben, und nur 10 Prozent der Zeit über das, was nicht funktioniert hat.

Wenn möglich, fügen Sie bei diesen 10 Prozent auch gleich hinzu, was Sie beim nächsten Mal anders oder besser machen werden, damit auch diese Probleme als gelöst erscheinen!

4. Bringen Sie sich ins Gespräch

Eine noch größere Wirkung Ihrer Eigen-PR erzeugen Sie, wenn nicht nur Sie selbst, sondern darüber hinaus auch andere Gutes über Sie sagen. Bringen Sie sich also ins Gespräch!

Seien Sie ein „Original“

Kennen Sie den ersten Menschen auf dem Mond? Neil Armstrong, klar. Doch kennen Sie auch den Namen des

zweiten Mannes auf dem Mond? Von Buzz Aldrin haben Sie vielleicht noch nie etwas gehört.

Übertragen auf Ihre beruflichen Leistungen bedeutet das: Seien Sie das Original! Stehen Sie für etwas ein. Überlegen Sie sich:

- Welches Alleinstellungsmerkmal macht Sie aus?
- Worin sind Sie in Ihrem Unternehmen Pionierin?
- Worin haben Sie eine Expertise, die andere nicht haben?
- Was ist dank Ihnen im Unternehmen neu eingeführt oder geändert worden?
- Wenn das noch nicht der Fall ist: Was könnten Sie einführen oder ändern, das positiv mit Ihnen in Verbindung gebracht wird?

Worin heben Sie sich positiv von anderen ab?

Trauen sie sich, aufzufallen

Wenn Sie total angepasst sind, fallen Sie kaum auf. Suchen Sie sich deshalb ein Alleinstellungsmerkmal und pflegen Sie es sorgfältig. Bedenken Sie bei Ihrem Alleinstellungsmerkmal jedoch die Wirkung, die Sie damit erzielen!

Beispiel 1: Jasmin ist Katzenliebhaberin. In ihrem Büro sind Katzenfotos zu sehen, ihre Tasse ist mit einem Foto ihrer Katze bedruckt, sie verschickt Katzenvideos und sie lässt keine Gelegenheit aus, von ihren Katzen zu berichten.



Ja, das ist ein Alleinstellungsmerkmal. Es wirkt im beruflichen Umfeld jedoch nicht kompetent.



Beispiel 2: Elke arbeitet in einer Bank, in der seriöse Kleidung verlangt wird. Deshalb tragen alle überwiegend blaue, schwarze und dunkelgraue Anzüge und Kostüme. Elke mag Farbe. Deshalb trägt sie meist entweder ein farbiges Tuch zur Bluse oder wählt gleich eine Bluse in einer auffallenden Farbe.

Elke ist in der Bank bekannt dafür, dass sie ihr Outfit aufpeppt, ohne dass ihre Kompetenz leidet.

Fahrplan für Ihre Eigen-PR

Schluss mit zu viel Bescheidenheit! Sagen Sie sich:



- „Ich darf sagen, was ich geleistet habe!“
- „Ich darf auf mich aufmerksam machen!“
- „Ich bin ein wichtiger Teil des Ganzen!“

Erkennen Sie sich selbst! Überlegen Sie:

1. Was können Sie besonders gut?
2. Wer profitiert davon?
3. Wer sollte davon erfahren?

Werden Sie aktiv!

- Sprechen Sie über Ihre Leistungen.
- Weisen Sie auf Ihre großen und kleinen Erfolge hin.
- Bringen Sie sich ins Gespräch.

Seien Sie eine Persönlichkeit!

- Zeigen Sie Selbstbewusstsein.
- Machen Sie sich mit Ihrer Sprache nicht selbst klein.
- Entwickeln Sie ein Alleinstellungsmerkmal.

Mit diesen Strategien kommen Sie trotz aller Widerstände an Ihr Ziel

Sich durchzusetzen ist oft nicht leicht – schließlich haben auch die anderen Argumente, die sie den Ihren entgegensetzen. Dann heißt es, strategisch vorgehen und die Einwände intelligent entkräften! Wie Ihnen das gelingt und wie Sie sich bei persönlichen Angriffen souverän verhalten, lesen Sie in diesem Beitrag.

Inhalt	Seite
Einwand, Vorwand oder Angriff?	2
Kommen Sie dem Einwand zuvor	4
Setzen Sie auf die „Schleifen-Technik“	6
Wie Sie mit Angriffen souverän umgehen	13
Das Wichtigste auf einen Blick	14

Achtung: Bitte nehmen Sie den Beitrag E 505 heraus, soweit dieser noch in Ihrem *Assistentinnen-Handbuch* vorhanden ist. Er wird durch diesen aktualisierten Beitrag ersetzt.



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

Selten wird eine Idee oder ein Vorschlag sofort akzeptiert

Einwand, Vorwand oder Angriff?

Wie oft kommt es vor, dass Sie gegenüber anderen etwas durchsetzen können, ohne dafür kämpfen zu müssen? Meist müssen Sie mit Einwänden, manchmal sogar mit Angriffen rechnen. Doch nur wenn Sie sich davon nicht einschüchtern lassen und nicht aufgeben, kommen Sie ans Ziel. Deshalb ist es wichtig, dass Sie wissen, wie Sie Einwänden begegnen und Angriffe parieren können.

Womit haben Sie es zu tun?

Wenn Sie in einem Gespräch auf Widerstand stoßen, ist es zunächst wichtig, dass Sie unterscheiden, ob es sich bei der Äußerung um einen Einwand, einen Vorwand oder einen Angriff handelt.

Einwand: Argumente auf der Sachebene

Ein Einwand spielt sich überwiegend auf der Sachebene ab. Ihr Gegenüber hat Bedenken und Befürchtungen, was die Angelegenheit betrifft. Meist ist die andere Person jedoch durchaus bereit, sich mit dem Thema (noch weiter) auseinanderzusetzen, und will nur noch überzeugt werden. Ein Einwand ist subjektiv, das heißt aus Sicht der Person, die ihn vorbringt, immer berechtigt. Auch Sie sollten ihn – selbst wenn er sachlich falsch ist – grundsätzlich ernst nehmen.

Überzeugungsarbeit ist gefragt

Vorwand: Signalisiert Desinteresse am Thema

Auch ein Vorwand ist nicht persönlich gemeint. Allerdings hat Ihr Gegenüber hier weder Lust noch Interesse daran, sich mit Ihnen beziehungsweise dem Thema

auseinanderzusetzen. Nur kann oder will die andere Person das so deutlich nicht sagen und bringt stattdessen einen scheinbaren Einwand vor.

Einen Vorwand ausräumen zu wollen, ist vergebliche Liebesmüh. Die andere Person will sich gar nicht überzeugen lassen, sondern nur ihre Ruhe haben. Deshalb reiht sie Einwand an Einwand aneinander – in der Hoffnung, dass Sie irgendwann schon klein begeben werden.

Die Person möchte sich nicht (damit) auseinandersetzen

Angriff: Findet auf der persönlichen Ebene statt

Ein Angriff spielt sich im Unterschied zum Einwand und Vorwand auf der persönlichen Ebene ab. Die andere Person hat in erster Linie ein Problem mit Ihnen! Solange dieses Problem nicht gelöst ist, ist sie kaum bereit, in der Sache mit sich reden zu lassen.

Die Person hat ein Problem mit Ihnen

Gegen Angriffe müssen Sie sich wehren! Wenn es Ihnen gleichzeitig gelingt, Ihr Gegenüber versöhnlich zu stimmen, haben Sie eine Chance, Ihr Ziel zu erreichen. Gehen Sie deswegen weder zum Gegenangriff noch zur Verteidigung über.

In der Praxis nicht immer leicht zu unterscheiden

Die Grenzen zwischen Einwand, Vorwand und Angriff sind oft fließend, sodass die Unterscheidung nicht immer leicht ist. So kann auch ein Einwand kränken und fälschlicherweise als Angriff interpretiert werden. Vielleicht kennen Sie das von sich selbst: Wie leicht fühlt man sich als Person infrage gestellt und angegriffen, wenn die eigene Meinung nicht geteilt wird oder die andere Person einen sehr pauschalen und deshalb womöglich missverständlichen Einwand formuliert.

Einwände können leicht als Angriff verstanden werden



Mein Tipp: Behandeln Sie alle Aussagen, die Widerstand signalisieren, erst einmal wie einen Einwand, der sich mit Geschick entkräften lässt. Bedenken Sie: Wer aufgibt, kommt nie ans Ziel. Und wer überreguliert, verscherzt sich die Gesprächsbereitschaft des Gegenübers.

Bitten Sie um Konkretisierung

Machen Sie es sich zur Gewohnheit nachzuhaken, was genau Ihr Gegenüber meint. Zum Beispiel:

- Einwand: „Das ist doch Unsinn!“ – Frage: „*Was genau ergibt für Sie keinen Sinn?*“
- Einwand: „Das ist nichts für mich.“ – Frage: „*Was genau sagt Ihnen nicht zu?*“
- Einwand: „Das kann nicht funktionieren.“ – Frage: „*Wo genau sehen Sie die Schwierigkeiten?*“

Bei einem echten Einwand wird Ihr Gegenüber versuchen, seinen Standpunkt zu konkretisieren. Bei einem Vorwand wird die andere Person ausweichen, bei einem Angriff heftiger werden. Spätestens an der Reaktion der anderen Person können Sie ihre Absicht erkennen und Ihr weiteres Vorgehen darauf abstimmen.

Kommen Sie dem Einwand zuvor

Mit Einwänden können Sie umso leichter umgehen, je besser Sie darauf vorbereitet sind. Setzen Sie sich deshalb schon im Vorfeld mit möglichen Einwänden auseinander, indem Sie sich überlegen:

Die Reaktion
verrät die Absicht

- Mit welchen Einwänden müssen Sie rechnen?
- Mit welchen Argumenten können Sie die Einwände widerlegen beziehungsweise entkräften?
- Falls ein Einwand sachlich berechtigt ist: Welche Vorteile, die den Einwand aufwiegen, können Sie ihm entgegenstellen?

Wichtige Überlegungen

Sprechen Sie den Einwand selbst an

Warten Sie im Gespräch nicht, bis Ihr Gegenüber den Einwand vorbringt, sondern nehmen Sie Bedenken, mit denen Sie sicher rechnen können, selbst vorweg. Das zeigt der anderen Person, dass Sie sich nicht nur Gedanken zu Ihrer eigenen Meinung, sondern auch über ihre Sicht der Dinge gemacht haben. Das wirkt ehrlich und schafft Vertrauen.

Beispiel: Erst kürzlich hat Ihre Führungskraft bei einer Abteilungs-Besprechung über die schlechten Umsatzzahlen geklagt. Nun wollen Sie eine Gehaltserhöhung für sich durchsetzen. Anstatt zu warten, bis Ihre Führungskraft Ihre Forderung mit dem Hinweis auf die kritische Unternehmenslage abschmettert, gehen Sie besser in die Offensive und sprechen das Thema von sich aus an: *„Herr Meier, ich kenne die angespannte wirtschaftliche Situation unseres Unternehmens. Dennoch möchte ich mit Ihnen über mein Gehalt sprechen ...“*



Wichtig: Wenden Sie diese Technik nur an, wenn Sie Ihr Gegenüber gut genug kennen, um einschätzen zu können, wie es auf Ihre Forderung reagiert. Nicht alles, was Ihnen



als todsicherer Einwand erscheint, muss für die andere Person tatsächlich ein Problem darstellen. Doch spätestens wenn Sie das Thema von sich aus angesprochen haben, schaffen Sie auch bei ihr ein Bewusstsein dafür. Sie legen sich also unter Umständen selbst Steine in den Weg.

Setzen Sie auf die „Schleifen-Technik“

Am besten lassen sich Einwände mit der Schleifentechnik ausräumen. Dabei gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sie nehmen den Einwand auf.
2. Sie federn ihn ab.
3. Sie ziehen eine Schleife zurück zu Ihrer Argumentation.

Die 3 Schritte der Schleifen-Technik

1. Einwand auf- und ernst nehmen

Aus der Sicht Ihres Gegenübers ist ihr oder sein Einwand auf jeden Fall berechtigt. Deshalb ist es wichtig, den Einwand ernst zu nehmen und ihn nicht etwa einfach zu ignorieren. Indem Sie die Bedenken nicht auf die leichte Schulter nehmen, zeigen Sie Ihre Wertschätzung und erhalten sich die Kooperationsbereitschaft der anderen Person.

Den Einwand ernst nehmen



Mein Tipp: Lassen Sie Ihr Gegenüber unbedingt ausreden! Schauen Sie die Person aufmerksam an, anstatt auf den Boden zu blicken oder ungeduldig von einem Fuß auf den anderen zu treten. Nicken Sie zum Zeichen, dass Sie zuhören, oder geben Sie – am Telefon – durch ein „hörbares

Kopfnicken“ („*Hm, ja, aha ...*“) zu verstehen, dass Sie ganz Ohr sind.

Fragen Sie nach, wenn Sie sich bei einem schwammigen Einwand nicht sicher sind, wo genau die Widerstände liegen. Damit zeigen Sie nicht nur Interesse, Sie können danach auch besser argumentieren.

Versuchen Sie beim Zuhören auch zwischen den Zeilen zu lesen und geben Sie der anderen Person durch eine kurze Zusammenfassung des Einwands zu erkennen, dass Sie sie verstanden haben.

Mein Tipp: Bringen Sie besonders heftig geäußerte Bedenken beim Nachfragen und/oder Zusammenfassen in eine mildere, sachliche Form, damit sich die Emotionen nicht hochschaukeln. Lautet der Einwand zum Beispiel „Das ist doch Augenwischerei!“, könnten Sie zusammenfassend erwidern: „*Sie halten das für unrealistisch?*“

Interesse zeigen
und nachfragen



2. Einwand abfedern

Den positiven Effekt, den Sie mit dem Eingehen auf die Bedenken der anderen Person erzielt haben, können Sie noch verstärken, indem Sie Verständnis für ihre Sichtweise zeigen und sie für den Einwand „loben“.

Dabei müssen Sie Ihr Kompliment nicht einmal heucheln. Denn tatsächlich hat ein Einwand, auch wenn er lästig ist, durchaus seine Berechtigung, die Sie würdigen sollten. Die andere Person ist immerhin grundsätzlich bereit, sich mit Ihnen auseinanderzusetzen. Sie offenbart Ihnen ihre

Verständnis
signalisieren

Sie erfahren
wichtige Details

Ansichten und Absichten, ihre Motive, ihre Vorurteile, ihre Ängste und ihre Widerstände.

Das heißt für Sie: Sie brauchen nicht ins Blaue hinein zu argumentieren, sondern können gezielt auf Ihr Gegenüber eingehen. Anerkennung und Verständnis äußern Sie zum Beispiel durch Formulierungen wie:

Formulierungs-
beispiele

- „Gut, dass Sie das ansprechen!“
- „Danke für deine Offenheit.“
- „Das ist ein sehr wichtiger Gesichtspunkt, den Sie da erwähnen.“
- „Ein wichtiger Hinweis!“
- „Ich verstehe Ihre Bedenken.“
- „Ich kann deine Position nachvollziehen.“



Wichtig: Bei allem Verständnis sollten Sie aber darauf achten, nicht in die Identifikationsfalle zu tappen! Belassen Sie es bei einer begrenzten Zustimmung, sonst ist das Gespräch an dieser Stelle beendet, ohne dass Sie etwas erreicht haben.

3. Schleife zur eigenen Argumentation ziehen

Wie aber schlagen Sie nun gekonnt den Bogen zu Ihren eigenen Ansichten? Dafür können Sie verschiedene Möglichkeiten nutzen: Je nach Situation können Sie den Einwand entweder

Verschiedene
Möglichkeiten

- mit Fingerspitzengefühl entkräften,
- zu einem Vorteil umdeuten,
- durch anderes aufwiegen oder
- Ihre Antwort darauf vertagen.

Den Einwand behutsam richtigstellen

Wenn der Einwand Ihres Gegenübers zwar subjektiv gerechtfertigt, aber objektiv falsch ist, stellen Sie ihn sachlich, aber behutsam richtig.

Nicht zielführend sind dabei Äußerungen wie: „Nein, das stimmt nicht.“ – „Da liegen Sie falsch.“ – „Da muss ich Ihnen widersprechen.“ – „Das ist Quatsch!“ Damit greifen Sie das Selbstwertgefühl der anderen Person an und provozieren erst recht ihren Widerstand. Sie gewinnen viel, wenn Sie solche oft leicht dahingesagten Äußerungen weglassen und sich stattdessen auf eine wertfreie Darstellung von Daten, Fakten oder Referenzen beschränken.

Auf wertfreie
Darstellung
beschränken



Beispiel: In einem Meeting schlägt eine Kollegin vor, einige Aufgaben an Fremdfirmen auszulagern. Sie sind dagegen: „Das ist doch viel zu teuer!“ Mit welcher Reaktion Ihrer Kollegin geht es Ihnen besser? Wann sind Sie eher bereit, weiter zuzuhören und sich vielleicht doch noch überzeugen zu lassen?
Reaktion 1: „Da haben Sie Unrecht!“
Reaktion 2: „Das habe ich zuerst auch gedacht.“

Sie stimmen sicherlich zu, dass die zweite Reaktion wesentlich geeigneter dafür ist, Sie dazu zu bewegen, sich die Zahlen, die Ihre Kollegin präsentieren möchte, genauer anzuhören.

Den Einwand zu einem Vorteil umdeuten

Viele Einwände sprechen in Wirklichkeit nicht gegen, sondern für Sie. Ihrem Gegenüber fehlt nur ein Perspektivenwechsel, um das zu erkennen.

Den Wechsel der
Perspektive
anregen

Nehmen Sie noch einmal die oben geschilderte Situation: Ihre Kollegin schlägt die Auslagerung von Arbeiten an Fremdunternehmen vor. In Wirklichkeit ist es ja gerade der Preis, der gegen diese Lösung spricht. Das kann die Kollegin zum Ausdruck bringen, indem sie auf den Einwand „viel zu teuer“ erwidert:

„Ich stimme Ihnen zu, dass wir die Kosten auf gar keinen Fall vernachlässigen dürfen. Sie sind der Dreh- und Angelpunkt. Gerade deshalb (!) wird Sie meine Kalkulation interessieren. Ich habe das Ganze nämlich gründlich durchgerechnet ...“

Wortschleifen, mit denen Sie den Einwand zurückadressieren können, sind zum Beispiel:

Hilfreiche
Formulierungen

- „Gerade weil ...“
- „Eben deshalb ...“
- „Eben darum ...“
- „Genau deswegen ...“

Den Einwand aufwiegen

Den Einwand aufzuwiegen ist ebenfalls eine gute Möglichkeit – und wir alle machen das in der Regel ganz automatisch.

Vorsicht vor „aber“!

Leider schleicht sich dabei oft ein kleiner, nicht zu unterschätzender Fehler ein: Wir benutzen das Wörtchen „aber“ – „Du hast ja Recht, aaaaaber ...“

Versuchen Sie, sich das Aber in Zukunft zu verkneifen, denn das Wörtchen löst bei vielen Menschen allergische Reaktionen aus: Sie müssen einfach widersprechen! Verwenden Sie lieber Formulierungen, die in unserem

Unterbewusstsein weniger beziehungsweise gar nicht negativ besetzt sind, zum Beispiel:

- „Auf der anderen Seite ...“
- „Dafür ...“
- „Dem steht entgegen ...“
- „Aus deiner Sicht kann ich das nachvollziehen, bitte betrachte doch auch mal meine Argumente ...“

Geeignete
Formulierungen

Beispiel: „Sie haben Recht. Diese Laufschuhe sind nicht ganz billig. Dafür sind sie exakt auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten.“



Den Einwand zurückstellen

Ihr Gegenüber möchte mit seinem Einwand ernst genommen werden. Deshalb ist eine Zurückstellung grundsätzlich gefährlich: Vielleicht wollen Sie später ja gar nicht auf den Einwand zu sprechen kommen, sondern sich seiner lediglich auf bequeme Weise entledigen? Das könnte Ihr Gegenüber vermuten und Ihnen schon im Voraus verübeln – keine gute Basis, um Ihre Ziele durchzusetzen.

Dennoch kann es sinnvoll sein, einen Einwand zunächst einmal zurückzustellen – beispielsweise dann,

- wenn sich die Bedenken im weiteren Verlauf wahrscheinlich von selbst erledigen werden,
- ein sofortiges Eingehen darauf Sie und andere Gesprächsteilnehmende aus dem Konzept bringen könnte oder
- wenn Sie dem Einwand auf die Schnelle nichts entgegenzusetzen haben.

Geeignet in
Situationen
wie diesen

Vermitteln Sie überzeugend, dass Sie nicht vorhaben, den Einwand unter den Tisch fallen zu lassen, und kommen Sie später auch wirklich darauf zurück. Diese Formulierungen wirken glaubhaft:

Formulierungs-
beispiele

- *„Ich möchte diesen Punkt gern bis zum Ende zurückstellen.“*
- *„Darauf komme ich gleich noch mal zurück. Geben Sie mir noch ein paar Minuten?“*
- *„Ich habe mir das notiert. Wir sprechen gleich noch darüber.“*
- *„Ich mache mich da noch mal schlau und gebe Ihnen dann Bescheid.“*

Sie können nicht alle Bedenken ausräumen

Zum Ernstnehmen eines Einwands gehört es auch, dass Sie akzeptieren, dass sich die andere Person womöglich gar nicht umstimmen lässt, und dass Sie die Möglichkeit in Betracht ziehen, sich selbst überzeugen zu lassen.

Während eines Gesprächs einen Einwand nach dem anderen entkräften zu wollen, ist ebenfalls wenig sinnvoll.

Wer mehr als drei Einwände vorbringt, ist – davon können Sie ausgehen – zumindest im Augenblick nicht bereit, sich überzeugen zu lassen. Solche Einwände sind in Wirklichkeit Vorwände. Wenn Sie hier weiterargumentieren, laufen Sie Gefahr, die andere Person zu nerven und sich ihre Kooperationsbereitschaft komplett zu verspielen.

Besser ist es in einem solchen Fall, das Gespräch fürs Erste im Guten zu beenden und eventuell zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufzunehmen.

Mehr als
3 Einwände
sind Vorwände

Wie Sie mit Angriffen souverän umgehen

Wie aber verhalten Sie sich, wenn eine Gesprächspartnerin oder ein Gesprächspartner nicht nur Zweifel an der Sache hat, sondern Sie auch persönlich attackiert?

Besser abprallen lassen als zurückschlagen

Zurückschlagen hat wenig Sinn! Es bringt Sie in der Sache selten weiter und verschafft Ihnen allenfalls eine vorübergehende Befriedigung.

Auf jeden Fall aber hinterlässt eine Retourkutsche einen faden Beigeschmack zurück und kann Ihrem Ansehen schaden, wenn Sie im Eifer des Gefechts überreagieren.

Denken Sie auch daran: Wenn überhaupt, erreichen Sie Ihre Ziele nur, wenn Sie Ihr Gegenüber versöhnlich stimmen können. Das wird Ihnen mit einem Gegenangriff nicht gelingen.

Versuchen Sie lieber, sich Ihre Wut beziehungsweise Ihren Ärger möglichst nicht anmerken zu lassen. Damit treffen Sie Ihr Gegenüber oft mehr als mit einem unbeherrschten Zornesausbruch. Stellen Sie sachlich die Fakten richtig. Bleiben Sie höflich: Begeben Sie sich nicht auf das Niveau Ihres Gegenübers.

Respekt einfordern

Lassen Sie sich nicht anschreien, beschimpfen oder beleidigen. Bitten Sie in aller Ruhe um einen respektvollen Tonfall und wahren Sie damit Ihre Würde – nicht nur sich selbst gegenüber, sondern auch vor eventuell anwesenden Dritten. Sagen Sie zum Beispiel:

Keine
Retourkutsche
fahren

Sachlich und
souverän bleiben

Formulierungs-
beispiele

- „In diesem Ton unterhalte ich mich nicht mit dir.“
- „Das ist nicht die Art und Weise, wie wir hier im Unternehmen miteinander diskutieren.“
- „Lassen Sie uns das bitte in einem höflicheren Ton besprechen.“

Gespräch beenden

Ist Ihr Gegenüber nicht bereit, zu einem normalen Umgangston zurückzukehren, sollten Sie das Gespräch abbrechen.

Wenn Sie den verbalen Schlagabtausch aktiv beenden, sind Sie in der stärkeren Position: Sie müssen sich nicht als Opfer fühlen und werden auch nicht als solches wahrgenommen. Im Gegenteil: Sie wirken souverän und überlegen.

Das Wichtigste auf einen Blick



- Unterscheiden Sie, ob Sie es bei der Äußerung mit einem Einwand, einem Vorwand oder einem Angriff zu tun haben.
- Behandeln Sie alle Äußerungen erstmal wie einen Einwand.
- Wenn Sie die andere Person gut einschätzen können: Nehmen Sie die Einwände, die Sie voraussichtlich vorbringen wird, vorweg.
- Nutzen Sie die Schleifentechnik um Einwände zu entkräften.
- Brechen Sie bei Angriffen das Gespräch ab, wenn Ihr Gegenüber nicht auf die Sachebene und zu einem normalen Umgangston zurückkehren will.

Wie Sie der KI kluge Fragen stellen und direkt verwendbare Ergebnisse erzielen

KI kann eine enorme Unterstützung im Arbeitsalltag sein, vorausgesetzt, wir kommunizieren richtig mit ihr. Das Zauberwort dafür heißt „Prompting“. Wer klug fragt, erhält bessere Antworten und spart dabei nicht nur Zeit, sondern auch Nerven. Doch wie gelingt Ihnen das? Dieser Beitrag zeigt es Ihnen – inklusive praktischer Beispiele zum Ausprobieren.

Inhalt	Seite
Was ist Prompting?	2
Die „goldene“ Formel für Ihre perfekten Prompts	3
Was die KI braucht, um gut zu antworten	4
Noch smarter fragen: 3 Profi-Tricks für bessere KI-Antworten	5
Schnellcheck für gute Prompts	8



Katja Beckmeyer und **Dominique Kuppler** haben beide ihren beruflichen Ursprung in der Assistenz. Ihre Leidenschaft für die M365-Tools hat sie dazu bewogen, sich nebenberuflich selbstständig zu machen und ihr Wissen in Form von praxisnahen Trainings zu teilen.

Gemeinsam bilden Katja und Dominique ein dynamisches Duo, das mit Fachkenntnissen, Erfahrung und Begeisterung die Assistenz auf dem Weg zu erfolgreichen Veränderungen und einer effizienten Nutzung von M365 begleitet.

Was ist Prompting?

Stellen Sie sich vor, Sie geben einer neuen Kollegin oder einem neuen Kollegen eine Aufgabe. Je genauer Ihre Anweisung ist, desto besser wird das Ergebnis.

Genau so funktioniert es auch mit KI-gestützten Sprachmodellen wie ChatGPT.

Kann wie eine Fremdsprache erlernt werden

Die Sprache, die Sie mit ihnen sprechen, nennt sich Prompting und kann genau wie eine Fremdsprache erlernt werden.

Dabei geben Sie der KI präzise Anweisungen in natürlicher Sprache, stellen Fragen, liefern Beispiele und legen das gewünschte Format fest.

Klingt einfach? Ist es auch, wenn man weiß, worauf es ankommt.

Einfacher Prompt versus optimierter Prompt

Beispiele

- **Einfach:** „Liste alle Hotels mit Dachterrasse in Rom auf.“
- **Optimiert:** „Du bist Assistenz der Geschäftsführung mit Expertise in der Hotelbranche. Dein Ziel ist es, für ein Führungskräfte-Incentive in Rom passende Hotels zu finden. Erstelle eine Tabelle mit Hotels, die mindestens 100 Zimmer haben und über eine Dachterrasse verfügen.“

Der zweite Prompt gibt mehr Kontext, eine klare Aufgabe und ein gewünschtes Format vor.

Das Ergebnis wird dadurch nicht nur besser, es ist auch direkt verwendbar.

Die „goldene“ Formel für Ihre perfekten Prompts

Wenn Sie diese fünf Punkte beachten, erhalten Sie deutlich bessere Antworten von der KI:

1. **Rolle definieren:** Geben Sie der KI eine bestimmte Rolle zum Beispiel „Du bist Eventplanerin“ oder „Du bist Experte für Geschäftsreisen“. So kann sie sich besser in die Aufgabe hineindenken.
2. **Kontext liefern:** Beschreiben Sie die Situation so konkret wie möglich. Was ist passiert? Worum geht es genau? Je mehr relevante Infos Sie teilen, desto besser passt die Antwort.
3. **Format vorgeben:** Sagen Sie der KI direkt, wie Sie das Ergebnis haben möchten: als Liste, Tabelle, E-Mail oder Fließtext. Dann sparen Sie sich Nacharbeit.
4. **Zielgruppe benennen:** Wer liest das Ergebnis? Eine Kollegin, ein Kunde oder Ihre Führungskraft? Das hilft der KI, den richtigen Stil zu treffen.
5. **Ton festlegen:** Soll die Antwort locker und freundlich klingen oder eher sachlich und neutral? Auch das können Sie klar vorgeben.

5 Grundregeln,
die Sie beachten
sollten

Beispiel für einen optimalen Prompt

„Du bist Assistenz eines mittelständischen Bauunternehmens. Schreibe eine freundliche E-Mail an einen Kunden, um einen Termin zu vereinbaren. Betone die Wertschätzung der Zusammenarbeit und schlage drei mögliche Termine vor.“



Was die KI braucht, um gut zu antworten

Auch mit guten Prompts kann die KI mal danebenliegen. Schließlich arbeitet sie nicht mit echtem Wissen, sondern mit Wahrscheinlichkeiten.

Umso wichtiger ist es, die Ergebnisse immer kritisch zu prüfen. Hier sind ein paar Tipps, um Fehler zu vermeiden und noch bessere Antworten zu erhalten:

Wie Sie Fehler vermeiden und noch bessere Antworten erhalten

- **Geben Sie viele Details an**, aber niemals personenbezogene Daten oder Firmeninterna. Je konkreter Ihr Prompt, desto besser das Ergebnis. Achten Sie dabei immer auf Datenschutz und teilen Sie keine sensiblen Informationen.
- **Formulieren Sie präzise**. Sagen Sie genau, was Sie brauchen. Unklare Eingaben führen zu unklaren Ergebnissen.
- **Stellen Sie keine Suggestivfragen**. Es besteht die Gefahr, dass die KI Inhalte „erfindet“ und Informationen hinzufügt.
- **Nutzen Sie kurze, klare Sätze**. Lange Schachtelsätze führen zu Missverständnissen. So versteht die KI Ihre Anfrage besser und Sie bekommen klarere Antworten.
- **Lassen Sie die KI nachfragen**. So bekommen Sie relevantere Antworten. Fordern Sie die KI aktiv dazu auf, Rückfragen zu stellen, wenn Infos fehlen.
- **Fragen Sie nach einem wiederholbaren Prompt**. Wenn Ihnen eine Antwort gefällt, bitten Sie die KI um eine Anleitung, um künftig ähnliche Ergebnisse

zu erhalten. So können Sie gute Ergebnisse später leichter reproduzieren.

- **Legen Sie sich eine „Prompt-Bibliothek“ an** und speichern Sie gute Prompts zur Wiederverwendung. Erstellen Sie sich eine Sammlung Ihrer besten Prompts, z. B. in OneNote oder Loop.

Noch smarter fragen: 3 Profi-Tricks für bessere KI-Antworten

Sie möchten noch mehr aus der KI herausholen? Wenn Ihnen die Grundregeln des Prompting bereits leicht von der Hand gehen, wird es jetzt spannend: Mit diesen drei fortgeschrittenen Techniken heben Sie Ihre Prompts auf ein neues Level und erhalten noch präzisere, strukturiertere und stilistisch passgenaue Ergebnisse.

3 fortgeschrittene
Techniken

1. Few-Shot Prompting: Wie Sie die KI mit Beispielen trainieren

Diese Methode ist besonders hilfreich, wenn Sie möchten, dass die KI in einem bestimmten Stil, Ton oder Aufbau antwortet.

Ihr Vorgehen: Statt einfach nur eine Aufgabe zu stellen, zeigen Sie der KI mit zwei oder mehr Beispielen, wie ein gutes Ergebnis aussehen soll.



Die Beispiele dienen sozusagen als Mini-Training direkt im Prompt und je besser Sie diese auswählen, desto passender wird die Antwort.



Beispiel: „Hier sind zwei LinkedIn-Posts unseres Geschäftsführers:

1. [Beispiel 1]

2. [Beispiel 2]

Erstelle einen neuen LinkedIn-Post im gleichen Stil zum Thema XY.“

Das funktioniert, weil die KI aus den gezeigten Beispielen ableitet, welche Tonalität, Struktur, Aufbau und Länge gewünscht sind.

2. Zero-Shot Prompting:

Wie Sie die KI ohne Vorgaben arbeiten lassen

Diese Methode ist ideal, wenn Sie schnell eine Standardlösung brauchen, ohne erst Beispiele oder langen Kontext bereitzustellen.



Ihr Vorgehen: Sie geben der KI einfach eine klare und präzise Anweisung.

Sie greift dann auf ihr vorhandenes Wissen und die gelernten Muster zurück, um Ihnen eine passende Antwort zu liefern.



Beispiel: „Erstelle eine professionelle Agenda für ein 60-minütiges Vorstandsmeeting zum Thema XY. Die Agenda sollte drei Hauptthemen enthalten, klare Zeitblöcke und eine abschließende Fragerunde.“

Wichtig dabei: Je klarer und konkreter Ihr Prompt, desto besser kann die KI reagieren, auch ohne Beispiele oder viel Kontext.

3. Chain-of-Thought Prompting: Wie Sie die KI schrittweise denken lassen

Manchmal reicht eine einfache Antwort nicht aus, besonders bei sensiblen oder komplexen Anliegen. Hier hilft es, die KI dazu zu bringen, in Etappen zu denken und ihre Argumentation aufzubauen.

Ihr Vorgehen: Sie leiten die KI Schritt für Schritt durch die Aufgabe, indem Sie ihr eine Struktur vorgeben.



Beispiel: „Ein Kunde beschwert sich über eine fehlerhafte Rechnung. Unser Unternehmen hat den Fehler bereits behoben.“



Bitte gliedere deine Antwort in drei Teile:

1. *Verständnis für den Ärger ausdrücken*
2. *Die Lösung erklären*
3. *Eine positive Abschlussformulierung wählen“*

Das funktioniert, weil die KI der vorgegebenen Denkkette folgt. Besonders hilfreich ist diese Methode bei komplexen Zusammenhängen.

Unser Tipp: Nutzen Sie die Reasoning-Funktion

Mit der in ChatGPT eingebauten Reasoning-Funktion müssen Sie die KI nicht mehr darauf hinweisen, Schritt für Schritt zu denken, sie tut es in diesem Modus von selbst. Bitte beachten Sie, dass dieser Modus nach der Nutzung wieder deaktiviert werden muss.





Umschalten in die Reasoning Funktion in ChatGPT – kostenfreie Variante.

Prompting ist die neue Schlüsselkompetenz!

Weniger Zeit,
mehr Effizienz,
bessere Ergebnisse

Wer die Kunst des Promptings beherrscht, spart Zeit, arbeitet effizienter und erzielt bessere Ergebnisse. Je genauer und durchdachter Ihre Eingabe ist, desto hilfreicher wird die Antwort sein.

Also: Probieren Sie es aus! Erstellen Sie eigene Prompts, testen Sie verschiedene Techniken und finden Sie heraus, was für Sie am besten funktioniert.

Schon nach kurzer Zeit werden Sie merken, wie sehr sich Ihr Arbeitsalltag erleichtert.

Schnellcheck für gute Prompts



- Habe ich eine klare Rolle definiert?
- Ist der Kontext verständlich?
- Habe ich das gewünschte Format genannt?
- Passt der Ton zur Zielgruppe?
- Ist der Prompt konkret?



Bonus-Tipp: Speichern Sie gute Prompts in Ihrer persönlichen Prompt-Bibliothek.

Worte und Zeichen der Wertschätzung: 9 Musterschreiben

78 Prozent der Angestellten in Deutschland machen bei der Arbeit nur das Nötigste. Auch die Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber sinkt. Das hat jüngst eine repräsentative Umfrage des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Gallup ergeben. Diesem Trend können Sie entgegenwirken. Unsere neun Textvorlagen zeigen Ihnen, wie Sie Mitarbeitenden Wertschätzung zeigen und sich so deren Treue sichern.

Inhalt

Seite

9 Musterschreiben

· Lob-E-Mail	2
· Motivationsschreiben (+ englisch)	3
· Dank für Mehrarbeit	4
· Neues Angebot: kostenlose Getränke	5
· Gratulation zum Erfolg außerhalb der Arbeit (+ englisch)	6
· Neues Angebot des Gesundheitsmanagements	7
· Einladung zur Teambuildingmaßnahme	8
· Weiterbildungsangebot	9
· Schreiben zur Beförderung	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 *Assistentinnen-Handbuchs*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben Lob-E-Mail



Abteilungsleiter ► Mitarbeitende

Betreff: Ihr seid spitze

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

was ihr im laufenden Projekt ... (Name) leistet, ist unglaublich. Mit welcher Geschwindigkeit ihr auftretende Probleme löst, ist beeindruckend. Ebenso wie eure Kreativität, die ganz neue Möglichkeiten aufzeigt.

Ich danke euch herzlich für euren Einsatz, eure Professionalität und eure innovativen Ideen!

Ihr habt das, was beinahe unmöglich schien, möglich gemacht. Welch großartige Leistung!

Ich freue mich schon auf den bevorstehenden erfolgreichen Abschluss des Projekts und die nächsten „unlösbaren“ Aufgaben, die uns als Team fordern und wachsen lassen!

Es grüßt euch herzlich

Nico Weitner

Abteilungsleiter ... (Abteilung)



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

Musterschreiben Motivationsschreiben



Teamleiterin ► Teammitglieder

Betreff: Ich wünsche euch ein erholsames Wochenende

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

der Dalai Lama ist für seine weisen Worte bekannt. So sagt er auch: „**Jede schwierige Situation, die du jetzt meisterst, bleibt dir in der Zukunft erspart.**“ Oder, um es mit meinen Worten auszudrücken: „Die Herausforderungen, mit denen wir uns heute herumschlagen, sind die Anekdoten von morgen.“

Auch in dieser Woche haben wir wieder so manche Herausforderung gemeinsam gemeistert und zur Anekdote gemacht. Danke für den Elan, mit dem ihr stets dranbleibt, bis eine Lösung gefunden ist!

Aber jetzt kommt erst einmal das Wochenende, das ihr hoffentlich ganz ohne Gedanken an die Arbeit verbringt. Genießt es und atmet einmal richtig durch.

Ich freu mich darauf, am Montag wieder mit euch loszulegen!

Beste Grüße

Subject: I wish you a relaxing weekend

Dear colleagues,

The Dalai Lama is known for his wise words. He also says: “**Every difficult situation that you master now, you will be spared in the future.**” Or, to put it in my own words: “The challenges we face today are the anecdotes of tomorrow.”

This week, we have once again overcome many a challenge together and turned it into an anecdote. Thank you for the enthusiasm with which you always keep at it until a solution is found!

But now it's time for the weekend, which we hope you'll spend without thinking about work. Enjoy it and take a deep breath.

I'm looking forward to getting started with you again on Monday!

Best regards



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

Musterschreiben Dank für Mehrarbeit



Chef ► Mitarbeitende

Betreff: Danke für euren Einsatz

Liebes ... (Unternehmen)-Team,
der irische Schriftsteller Oscar Wilde bemängelte einst:

„Heute kennt man von allem den Preis, von nichts den Wert.“

Dem widerspreche ich vehement, denn ich weiß sehr wohl zu schätzen, wie wertvoll euer Einsatz für unser Unternehmen ist!

Gerade in den zurückliegenden Wochen habt ihr wieder eine Menge Überstunden in Kauf genommen, um alles am Laufen zu halten/das Projekt XY zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.

Dafür ein Dankeschön, das von Herzen kommt. Ich werde in den nächsten Tagen einzeln mit euch besprechen, wann und wie ihr die Überstunden im nächsten Monat wieder abbauen könnt.

Mit euch an meiner Seite hält uns nichts auf!

Beste Grüße

Johann Wilkens

Geschäftsführer



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

Musterschreiben Neues Angebot: kostenlose Getränke



Assistentin ► Mitarbeitende

Betreff: Kostenlose Getränke in der Kaffeeküche

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

eine Tasse Kaffee für die ungetrübte Aufmerksamkeit beim Meeting, Wasser gegen den Durst und fürs körperliche Wohlbefinden oder ein beruhigender Schluck Tee, wenn mal etwas nicht gleich so klappt, wie es soll:

In unserer Kaffeeküche habt ihr ab sofort die Wahl. Bedient euch gerne ganz nach Geschmack und Stimmungslage. Die Getränke stellt die Geschäftsleitung ab sofort kostenlos bereit.

Noch eine Bitte: Solltet ihr feststellen, dass etwas zur Neige geht, gebt mir bitte Bescheid, damit niemand auf dem Trockenen sitzen muss.

Vielen Dank dafür und allzeit guten Durst!

Einen angenehmen Arbeitstag wünscht euch

i. A. Carolin Beilsch

Assistentin der Geschäftsleitung



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

Musterschreiben

Gratulation zum Erfolg außerhalb der Arbeit



Chefin ► Mitarbeiterin

Betreff: Glückwunsch zu Ihrem tollen Erfolg

Liebe Frau Knöll,

dass Sie schnell und ausdauernd sind und noch dazu eine bemerkenswerte Disziplin haben, das wusste ich bereits. Schließlich erlebe ich Sie Tag für Tag bei der Arbeit. Dafür sage ich: Dankeschön!

Doch jetzt haben Sie diese Stärken auch beim ... (Sportveranstaltung/Wettbewerb) eindrucksvoll bewiesen.

Ich gratuliere Ihnen herzlich zum ... (Platzierung) und wünsche Ihnen, dass Sie auch weiterhin so fokussiert auf Ihre Ziele sind und sie alle erreichen!

Mit sportlichen Grüßen

Nicole Linsenbeck

Geschäftsleitung

Subject: Congratulations on your great success

Dear Ms. Knöll,

I already knew that you are fast and persistent and that you also have remarkable discipline. After all, I see you at work every day. For that I say: Thank you!

But now you have also impressively demonstrated these strengths at ... (sporting event/competition).

I would like to congratulate you on ... (placing) and wish you continued focus on your goals and that you achieve them all!

With sporting greetings

Nicole Linsenbeck

Management



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

Musterschreiben Neues Angebot des Gesundheitsmanagements



Chef ► Mitarbeitende

Betreff: Unser neues Fitnessprogramm – kostenlos für euch

Liebes ... (Unternehmen)-Team,

es ist unbekannt, von wem diese Worte stammen, doch sie bringen es auf den Punkt:
„Das beste Projekt, an dem du jemals arbeiten wirst, bist du selber!“

Lasst uns also gemeinsam an uns arbeiten und etwas für unsere Fitness tun!

Ihr seid herzlich eingeladen, bei unserem neuen kostenlosen Angebot „Sport tut gut“ mitzumachen.

Das Programm startet **am ...** (Wochentag, Datum), **um ...** (Uhrzeit), und findet dann jede Woche um diese Zeit **im ...** (Ort) statt.

Den Anmeldebogen schicke ich euch gleich mit. Darin könnt ihr auch eure persönlichen Wünsche und Ziele fürs Training eintragen.

Wer Fragen hat, kann sich gerne unter ... (Durchwahl) oder ... (E-Mail-Adresse) an Marie Sommers wenden.

Ich freue mich über zahlreiche „Mitsportelnde“ und sende

herzliche Grüße

Stefan Albers

Mitglied der Geschäftsführung



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

Musterschreiben Einladung zur Teambuildingmaßnahme



Assistentin ► Team

Betreff: Einladung zum Teambuilding-Workshop

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

der italienische Dichter und Philosoph Dante Alighieri war der Überzeugung:

„Eine mächtige Flamme entsteht aus einem winzigen Funken.“

Doch wenn dieser Funke nicht auf brennbaren Grund fällt und ihn niemand schürt, kann er nicht wachsen und die Glut erlischt.

In unserem Workshop „Ideen im Team vermitteln und weiterentwickeln“ lernen wir, wie wir „Ideen-Funken“ nicht nur am Brennen halten, sondern uns in unserer Kreativität gegenseitig anfeuern.

Wann? Am ... (Wochentag, Datum), von ... bis ... (Uhrzeit)

Wo? ... (Veranstaltungsort)

Für Verpflegung ist selbstverständlich gesorgt! Die Teilnahme ist Pflicht.

Wer vorab Fragen hat, kann gerne zu mir kommen.

Frau/Herr ... [Vor- und Nachname der Teamleitung] freut sich schon aufs gemeinsame „Feuermachen“!

Viele Grüße

Mareike Albrecht-Linz

Teamassistentenz



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

Musterschreiben Weiterbildungsangebot



Assistentin ► Mitarbeitende

Betreff: Kostenfreies Bildungsangebot „Interkulturelle Kompetenz“

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

unser Unternehmen arbeitet mit Menschen aus ganz verschiedenen Teilen der Welt zusammen. Das macht die Arbeit spannend, ist manchmal aber auch eine Herausforderung, denn wie heißt es doch: „Andere Länder, andere Sitten“.

Über diese unterschiedlichen Gepflogenheiten und manchmal auch Denkweisen und Werte mehr zu erfahren, ist ebenfalls spannend – und zudem für die Zusammenarbeit hilfreich.

Darum startet **am ...** (Wochentag, Datum), **um ...** (Uhrzeit), unser Fortbildungskurs **„Über alle Grenzen – andere Kulturen kennen- und verstehen lernen“**.

Das Angebot ist kostenlos und erstreckt sich über ... (Anzahl) zweistündige Treffen.

Nähere Infos, auch zur Dozentin Melanie Weißwas, und das genaue Programm sehen Sie unter diesem **Link**.

Eine Anmeldung ist formlos bei mir möglich. Auch bei Fragen können Sie mich gerne melden.

Ich hoffe, dass ganz viele bei diesen „Ausflügen“ in andere Kulturen mitmachen.

Herzliche Grüße

i. A. Marlene Beiter

Assistentin der Geschäftsleitung



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

Musterschreiben Schreiben zur Beförderung



Chef ► neue Abteilungsleiterin

Betreff: Ihr erster Tag als Abteilungsleiterin

Liebe Frau Grube,

heute Morgen sind Sie zum ersten Mal als die neue Leiterin unserer ...-Abteilung in unser Unternehmen gekommen.

Nach ... (Anzahl) Jahren bei uns treten Sie damit eine neue Herausforderung an, für die ich Ihnen viel Erfolg wünsche.

Ich bin mir sogar sicher, dass er sich einstellen wird, denn Sie vereinen Teamplay mit Überblick, einem Talent, andere zu motivieren, und einem strukturierten Vorgehen.

Damit verfügen Sie über die besten Voraussetzungen, um gemeinsam mit Ihrem Team nicht nur Erfolg, sondern auch Freude an der Arbeit zu haben.

In diesem Sinne: „Starten Sie mit viel Freude bei Ihrer neuen Aufgabe durch!“

Nochmals meinen herzlichen Glückwunsch zu Ihrer Beförderung!

Beste Grüße

Jacob Führwanger

Geschäftsführer



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



Sie benötigen einen zusätzlichen Ordner ...

... um die Ausgaben Ihres Assistentinnen-Handbuchs 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 Assistentinnen-Handbuch“ an.



Impressum

Das Assistentinnen-Handbuch

Kompetent, souverän und gelassen im Office. Heute und in Zukunft

ISBN 978-3-8125-2520-6, ISSN 2510-540X

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, Yvonne Göpfert, Katja Kerschgens, Birgit Kleimaier,
Dominique Kuppler, Susanne Roth, Dunja Schenk, Dieter Schiecke, Alexandra Sievers

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!

Assistentinnen-Handbuch, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn,

Telefon 0228 / 9550160, Telefax 0228 / 3696486

Internet: www.onlinebereich.workingoffice.de, **E-Mail:** redaktion@sekada-daily.de

Alle Angaben im **Assistentinnen-Handbuch** 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

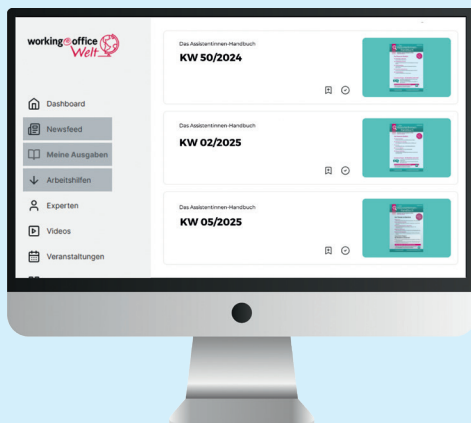
Ob Checklisten, Excel Tools oder Formulierungsvorlagen – hier können Sie alles kostenlos herunterladen.

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@assistentinnen-handbuch.de



KUNDENSERVICE

0228 / 9550160