

# Inhaltsverzeichnis

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung</b>  | <b>1</b>  |
|          | Dunja Schenk   |           |
| 1.1      | Braucht man die Assistenz noch?  | 1         |
| 1.2      | Die Assistenz entwickelt sich zur hybriden Assistenz mit eigenen Verantwortungsbereichen | 2         |
| 1.3      | Warum dieses Buch so wichtig ist   | 3         |
| 1.4      | Wie dieses Buch entstanden ist   | 4         |
| 1.5      | Das alles finden Sie in diesem Buch  | 5         |
| <b>2</b> | <b>Die Vielfalt des Assistenzberufs</b>  | <b>7</b>  |
|          | Julia Lange  |           |
| 2.1      | Das Berufsbild Assistenz – ein ganz schön komplexes Feld                                 | 7         |
| 2.2      | Der Weg in die Assistenz   | 8         |
| 2.3      | Aufgabenvielfalt und Arbeitsdichte   | 10        |
| 2.4      | Das klassische Sekretariat   | 13        |
| 2.5      | Die Assistenz heute  | 14        |
| 2.6      | Die Rolle der Assistenz in der neuen Arbeitswelt   | 15        |
| 2.7      | Weiterbildung und Entwicklung  | 19        |
| 2.8      | Perspektiven und Zukunftsvisionen  | 25        |
| 2.9      | Alternative Arbeitsmodelle für Assistenzen   | 26        |
| 2.10     | Ein Blick auf Stellenangebote aus dem Jahr 2023  | 28        |
|          | Literatur  | 34        |
| <b>3</b> | <b>Job Crafting in der Assistenz</b>   | <b>37</b> |
|          | Judith Ahrholdt  |           |
| 3.1      | Ausgangssituation  | 37        |
| 3.2      | Vorbereitung   | 39        |
| 3.3      | Analysieren Sie Ihre aktuellen Aufgaben  | 44        |
| 3.4      | Gespräch mit Ihrer Führungskraft   | 46        |
| 3.5      | Aufgaben, die Ihnen keinen Spaß machen und die Sie nicht für sinnvoll halten             | 47        |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 3.6      | Aufgaben, die Ihnen keinen Spaß machen, die Sie aber für sinnvoll halten . . . . .             | 57         |
| 3.7      | Aufgaben, die Ihnen Spaß machen, die Sie aber nicht für sinnvoll halten . . . . .              | 64         |
| 3.8      | Aufgaben, die Ihnen Spaß machen und die Sie für sinnvoll halten . . . . .                      | 67         |
| 3.9      | Neue Aufgaben . . . . .  | 68         |
| 3.10     | Dokumentation . . . . .  | 69         |
| 3.11     | Das Anschlussgespräch mit Ihrer Führungskraft . . . . .  | 69         |
| 3.12     | Ihre Weiterentwicklung . . . . .   | 70         |
| <b>4</b> | <b>Markenkontaktpunkte – versteckte Potenziale für die Assistenz. . . . .</b>                  | <b>73</b>  |
|          | Philipp Spittel-Nielszarski  |            |
| 4.1      | Einleitung . . . . .   | 73         |
| 4.2      | Warum Markenkontaktpunkte auch für Sie einen Unterschied machen . . .                          | 74         |
| 4.3      | Exkurs Markenführung . . . . .   | 76         |
| 4.4      | Aller Anfang sind die Markenwerte. . . . .   | 80         |
| 4.5      | Markenkontaktpunkte auf der Kundenreise. . . . .   | 82         |
| 4.6      | Wie kann es jetzt losgehen? . . . . .  | 92         |
|          | Literatur . . . . .  | 96         |
| <b>5</b> | <b>Assistenzen in der Social-Media-Welt und wie Sie diese für sich nutzen können . . . . .</b> | <b>97</b>  |
|          | Katja Jeroschina   |            |
| 5.1      | Warum brauchen Assistenzen Social Media? . . . . .   | 97         |
| 5.2      | Wie Sie Sichtbarkeit zeigen und Ihre Positionierung vorantreiben . . . . .                     | 98         |
| 5.3      | Wie Sie Social Media erlernen können . . . . .   | 110        |
| 5.4      | Welche Tools Sie für Social Media nutzen können . . . . .                                      | 111        |
| 5.5      | Welche Möglichkeiten und Türöffner bringen Social Media mit sich? . . .                        | 114        |
| <b>6</b> | <b>Die Assistenz als Prozessgestalterin im Hintergrund . . . . .</b>                           | <b>119</b> |
|          | Anja Dettmann  |            |
| 6.1      | Mein Weg zu diesem Buchprojekt . . . . .   | 120        |
| 6.2      | Prozessanalyse – Warum das wichtig ist und wie ein Angang aussehen kann . . . . .              | 120        |
| 6.3      | Wege, Unternehmensprozesse zu verstehen – Der Vorteil für Sie als Assistenz . . . . .          | 122        |
| 6.4      | Prozessdesign – Was das ist und warum es wichtig ist . . . . .                                 | 123        |
| 6.5      | Prozessqualität – Definition und Anforderungen. . . . .  | 124        |
| 6.6      | Die Prozesslandkarte . . . . .   | 126        |
| 6.7      | Skills der Assistenz für die Prozessanalyse . . . . .  | 129        |
| 6.8      | Prozessmanagement fundiert, verständlich und praxisnah . . . . .                               | 131        |
| 6.9      | Prozessphasen in der Entwicklung eines Unternehmens. . . . .                                   | 131        |
| 6.10     | Dokumentieren der Prozesse mit dem MindManager . . . . .                                       | 132        |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 6.11      | Wie nun die Unterstützung der Führungskraft durch ihre Assistenz aussehen kann  | 136        |
| 6.12      | Welche Vorteile sich konkret für Ihren/Ihre Chef*in und Ihr Unternehmen ergeben | 137        |
| 6.13      | Priorisierung, das A & O – Tipps und Anregungen                                 | 137        |
| 6.14      | Vision Board zur visuellen Darstellung von Prozessen, Strukturen und Zielen     | 139        |
|           | Literatur   | 140        |
| <b>7</b>  | <b>Die Rolle der Assistenz im Change Management</b>                             | <b>143</b> |
|           | Angela Reder  |            |
| 7.1       | Das Berufsbild der Assistenz im Wandel  | 144        |
| 7.2       | Die Kernkompetenzen der Assistenz   | 146        |
| 7.3       | Definition Change Management  | 150        |
| 7.4       | Kommunikation im Change Management  | 157        |
| 7.5       | World Café – Ein bewährtes Tool innerhalb der Change-Kommunikation              | 158        |
| 7.6       | Aus der Praxis: Meine Berührungspunkte mit Change Management                    | 160        |
|           | Literatur   | 163        |
| <b>8</b>  | <b>Assistenz im Bewerbermanagement</b>  | <b>165</b> |
|           | Anneke Jahns  |            |
| 8.1       | Aktueller Bewerbermarkt   | 165        |
| 8.2       | Soll sich die Assistenz in den Prozess mit einbringen?                          | 166        |
| 8.3       | Eine Position wird frei – und jetzt?  | 167        |
| 8.4       | Bewerbungsunterlagen  | 174        |
| 8.5       | Terminierung  | 175        |
| 8.6       | Das Interview   | 176        |
| 8.7       | Kontaktpflege am Ende des Prozesses   | 180        |
| 8.8       | Onboarding-Prozess  | 182        |
| 8.9       | Zukunft Personalsuche   | 185        |
|           | Literatur   | 187        |
| <b>9</b>  | <b>Assistenz – Die versteckte Führungskraft im Unternehmen</b>                  | <b>189</b> |
|           | Kirsten Kühlwetter  |            |
| 9.1       | Einführung  | 189        |
| 9.2       | Welche Fachbereiche liegen in der Verantwortung der Assistenz?                  | 192        |
| <b>10</b> | <b>Berufliche Weiterentwicklung braucht Authentizität</b>                       | <b>205</b> |
|           | Nikola Schumacher   |            |
| 10.1      | Sie wissen, wie Sie ticken  | 205        |
| 10.2      | Wie können wir besser werden?   | 216        |
| 10.3      | Ausblick: „teal“ – Der Mensch im Mittelpunkt                                    | 226        |
|           | Literatur   | 227        |

|  |     |
|--|-----|
| <b>11 Selbstwirksamkeit – der Glaube an sich selbst</b>  | 229 |
| Carola Scheuing  |     |
| 11.1 Grundlagen der Selbstwirksamkeit  | 229 |
| 11.2 Der Aufbau der Selbstwirksamkeit  | 232 |
| 11.3 Wie ein optimistisches Mindset und positive Glaubenssätze<br>sich auf das persönliche Wachstum auswirken können | 239 |
| 11.4 Das richtige Mindset für die erfolgreiche Assistenz   | 244 |
| Literatur  | 248 |
| <b>12 Die Mediationsexpertin im Hintergrund: Die Assistenz in der<br/>Schlüsselposition</b>                          | 251 |
| Sabine Kupfer  |     |
| 12.1 Einleitung  | 251 |
| 12.2 Vom Umgang mit Konflikten in Organisationen   | 252 |
| 12.3 Was ist Mediation und wobei unterstützt sie?  | 257 |
| 12.4 Konfliktmanagement: Was können wir aus Konflikten lernen?   | 262 |
| 12.5 Die Assistenz als Mediatorin  | 266 |
| 12.6 Geschichten der Vermittlung aus dem Alltag der Assistenz  | 268 |
| 12.7 Schlüsselposition Assistenz   | 270 |
| Literatur  | 275 |
| <b>13 Zwischen Steno und Siri</b>  | 277 |
| Bianca Huber   |     |
| 13.1 Einleitung  | 277 |
| 13.2 Das Herzstück zwischen Management und Belegschaft –<br>Definition und Beschreibung der Assistenzrolle           | 278 |
| 13.3 Die Generationen im Überblick   | 280 |
| 13.4 Aus Alt mach Neu: Was wir aus der Vergangenheit lernen und<br>in einer anderen Art und Weise übernehmen können  | 281 |
| 13.5 Das brauchen Sie als Jongleur*in zwischen verschiedenen<br>Vorgesetzten   | 286 |
| 13.6 Das Netzwerk-Game – Wieso es für eine Assistenz wichtig ist zu<br>netzwerken                                    | 291 |
| Literatur  | 293 |
| <b>14 Virtuelle Projektassistenz: Die Antwort auf die Anforderungen<br/>der modernen Arbeitswelt</b>                 | 295 |
| Saskia Hagendorf   |     |
| 14.1 Virtuelle Assistenz – damit ist nicht „OK Google“ und „Hey Siri“<br>gemeint                                     | 295 |
| 14.2 Virtuelle Projektassistenz  | 296 |
| 14.3 Selbstständigkeit 2.0 – Über die Zielgruppe(n)  | 299 |
| 14.4 Vorteile der Zusammenarbeit für Unternehmer*innen   | 300 |

---

|                              |   |            |
|------------------------------|---|------------|
| 14.5                         | Vorteile für Assistenzen . . . . .                              | 303        |
| 14.6                         | Sprung in die Selbstständigkeit . . . . .                       | 304        |
| 14.7                         | Assistenz und Unternehmer*in – ein unschlagbares Team . . . . . | 311        |
|                              | Literatur. . . . .  | 316        |
| <b>Schlusswort . . . . .</b> |   | <b>319</b> |