

# Inhaltsverzeichnis

## Sekretariat und Assistenz in Führungsaufgaben

1	Stellung, Ziele und Funktionen der qualifizierten Assistentin	11
2	Führungsautorität und Führungskompetenz	15
3	Unternehmen und soziale Marktwirtschaft	17
4	Unternehmens-Philosophie und Unternehmenspolitik	19
5	Unternehmensführung	23
6	Management-Funktionen	24
7	Planung und Ziele	27
	Pläne	28
	Ziele	31

## Sekretariat und Unterstützung in der Mitarbeiterführung

1	Menschliches Verhalten	37
2	Motivation	39
	Motivation und ihr Umfeld	39
	Mitarbeiter-Befragungen	43
	Motivation und Krankenstand	49
3	Führungsstile – Theorien und die Praxis	51
4	Führungskonzeption »Management by Objectives«	59
	Stellenbeschreibungen	60
	Hauptaufgaben für Führungskräfte und Mitarbeiter	62
5	Führungsmittel als Motivationsinstrumente	63
	Vier-Augen-Gespräche	64
	Informationen	65
	Beurteilungs- und Förderungsgespräche	68
	Zielsetzung und -vereinbarung	73
	Mitwirken an Entscheidungen	75
	Durchführen von Soll/Ist-Vergleichen	76
6	Gruppen und Gruppenarbeit	77
	Die Gruppe	77
	Gruppenarbeit	78
7	Checklisten zu »Führung und Motivation«	80

## Sekretariat und Mitarbeit in Personalplanung und -beschaffung

1	Aufgaben und Inhalte der Personalwirtschaft	83
2	Personalplanung	84
	Bestimmende Größen für die Personalplanung	85
	Informationen und Instrumente für die Personalplanung	86
	Qualifikationsprofile	87
	Personalakten	88
	Personalstatistiken	89
	Urlaubspläne	89
	Betriebsrat und Personalplanung – Mitwirkung	91
3	Aktivitäten der Personalbeschaffung	94
	Interne und externe Personalbeschaffung	94
	Mitarbeiterbeschaffung über die Agentur für Arbeit	97
	Stellenanzeigen	98
	Personalberater	101
	Sonstige Aktivitäten	102
	Internet	103
	Arbeitnehmerüberlassung	103

4	Mitarbeiterauswahl	104
	Analyse der Bewerbungsunterlagen	104
	Lebenslauf	105
	Zeugnisse	105
	Verschlüsselte Zeugnisformulierungen	109
	Rechtsgrundlagen	112
	Zeugnismuster	113
	Assessment-Center (AC)	115
	Ärztliche Untersuchung	116
	Graphologische Gutachten	116
	Vorstellungsgespräche	116
	Referenzen	119
5	Abschluss des Arbeitsvertrages	121
6	Personaleinführung	123
7	Einsatzplanung und Arbeitszeitmodelle	125
8	Personalentwicklung und Weiterbildung	128
9	Beendigung des Arbeitsverhältnisses – Kündigung	132

## **Sekretariat und Organisation – Mittel und Maßnahmen zur wirksamen Chefentlastung**

1	Die Eingangspost prägt unseren Tag	139
2	Führen der Wiedervorlage	142
3	Ordnung im Büro und am Arbeitsplatz	144
	Arbeitsgutmappe	144
	Aufräumen	145
	Kampf dem Papier-Tiger!	146
4	Zeitmanagement	148
	Wie kann die Assistentin ihre Führungskraft unterstützen?	148
	ABC-Analyse	150
	Wie man Prioritäten setzt	151
	Zeitplanung für die Führungskraft	152
5	Telefonieren – Kunst und Können	154
	Buchstabier-Alphabete	158
	Klassische Fehler beim Telefonieren	159
6	Besprechungen und Konferenz-Regie	160
	Tele-Konferenzen	164
	Feste organisieren	164
7	Vermerke und Notizen	166
8	Protokollführung	167
	Arbeitsgrundlagen für den Protokollführer	168
	Formularmuster »Protokoll«	171
9	Nachbereitung von Besprechungen	172
10	Ablage	174
	Ablage-Systeme	175
	Aktenpläne für die Registratur	176
11	Reiseplanung	178
	Informationsstellen und -quellen	179
	Erstellen eines Reiseplans	181
	Checklisten für Reisen	182
12	Gestaltung des Arbeitsplatzes im Sekretariat	184
13	Probleme werden zu Chancen	185
14	Probleme von Führungskräften	187
15	Übersicht über Aktivitäten der Assistentin	189
	Kleiner Rückblick	189
	Humorvolle Impulse an die Führungskraft	189

## **Sekretariat und zeitgemäße Korrespondenz**

1	Von der Bedeutung geschriebener Worte	195
	DIN 5008 und wichtige Änderungen (Stand März 2005)	195
	Schreibregeln für Straßennamen	199
	Anschriften und Anreden	200
	Sonstige Regeln	201
2	Abschneiden alter Kaufmannszöpfe	203
	Stilübungen	204
3	Aufbau eines Briefes	211
	E-Mails	211
4	Erstellen von Angeboten	213
	Gliederung eines Angebotes	214
	Ermittlung des Nutzens	214
	Angebots-Bausteine	215
5	Besondere Briefe und Musterschreiben	217
	Reklamationen	218
	Glückwunschschreiben	219
	Kondolenzschreiben	220
	Absagen	221
	Das Schreiben einer Bewerbung	224
	Übungen	225
6	Texte und Tasten	228
	Tastenkürzel Windows	228
	Standard-Tastenkürzel	228
	IE-Tastenkürzel	229
	Zusätzliche Tipps – Was kann der Computer noch für Sie tun?	229
	Hilfreiche www.-Adressen	230

## **Sekretariat und Förderung der Kreativität**

1	Brainstorming	231
2	Innovationsbesprechungen	233
3	Verbesserungsvorschlagswesen	235
	Anreize	235
	Organisation	236
	Probleme und Widerstände	237
4	Qualitätszirkel	239
5	Mind-Mapping	241
6	Wie-Plan-Skizze	242

## **Sekretariat und Umgang miteinander**

1	Der gute Eindruck	245
2	Anforderungen an die gute Assistentin	248
3	Der erste Eindruck	251
4	Sympathie und Antipathie	252
5	Führen von Vier-Augen-Gesprächen	254
	Frage-Technik	255
	Lachen und Lächeln	257
6	Körpersprache und deren Signale	258
7	Gespräche mit der Führungskraft	260
	Sprechen Sie die »richtige« Sprache	261
8	Betriebsklima	264
	Voraussetzungen für ein gutes Betriebsklima	264
	Wie schaffen wir ein besseres Betriebsklima?	265

9 Optimaler Informationsfluss	268
10 Mobbing	270
Typische Mobbing-Handlungen	271
Was kann ein Gemobbter tun?	272
Ein Ausflug in die Praxis	273
11 Konfliktmanagement	275
Der Konflikt	275
Konfliktbewältigung	276
Mediation	278
12 Anerkennung und Kritik, Lob und Tadel	279
Führen von Kritikgesprächen	280

## **Sekretariat und Repräsentation**

1 Betreuen von Besuchern	283
2 Anreden	285
3 Umgangsformen – nicht nur im Sekretariat	286
Spezielle Verhaltensweisen im Betrieb	287
»Erster Kontakt« mit anderen	287
Grüßen	289
Das »Du« am Arbeitsplatz	290
Takt, Peinlichkeit und Reaktion	291
3 Verhalten im Restaurant	292
5 Das Essen verschiedener Speisen	294
6 Servierregeln	296
7 Gastgeber und Gäste	298
8 Blumen	300
9 Verhalten im Krankenhaus	301
10 Der Umgang mit dem Handy	302
11 Die Repräsentantin und positives Denken	303
Was macht den wirklich erfolgreichen Menschen aus?	303
Positive Suggestionen	304
Gesetze des positiven Denkens	305
12 Hilfe zum Erforschen der eigenen Situation	306
13 »Gebet« einer Sekretärin	311

## **Stichwortverzeichnis**

313