



Vorwort	9
1. Kommunikation und Auftreten	11
1.1 Erster Eindruck und Styling	12
1.2 Business-Etikette	21
1.3 Kundenempfang	38
1.4 Umgang mit ausländischen Kulturen und Gesprächspartnern	54
1.5 Beziehungen nach innen und außen bewusst gestalten	67
1.6 Sicherer Umgang mit allen Hierarchieebenen – Machtspiele am Arbeitsplatz	70
1.7 Umgang mit Medien und Journalisten	76
1.8 Kommunikation am Telefon	80
1.9 Umgang mit Beschwerden	92
1.10 Souverän in schwierigen Gesprächssituationen	95
2. Office schriftlich	97
2.1 Grundsätze einer aktuellen Business-Korrespondenz	97
2.2 Die eigentliche Textgestaltung	100
2.3 Die richtige Sprache zur aktuellen Business- Korrespondenz	105
2.4 Tipps zum gendergerechten Formulieren	110
2.5 Tipps zur formalen Textgestaltung	112
2.6 Spezialfälle des Schriftverkehrs	117
2.7 Der Brief nach der aktuellen Norm – A 1080/Österreich bzw. DIN 5008/Deutschland	121
2.8 E-Mail – eine Sonderform der schriftlichen Kommunikation	135
2.9 Die aktuelle Rechtschreibung	143
3. Office und Team	157
3.1 Kommunikation im Team	158
3.2 Mitarbeiterführung im Team	161
3.3 Motivation	165
3.4 Richtiges Umgehen mit Lob und Kritik	169

3.5	Richtiges Delegieren	173
3.6	Konflikte im Team	176
3.7	Die richtige Chefbehandlung	185
3.8	Die Mitarbeiterauswahl	187
3.9	Personal-, Organisationsentwicklung und Coaching – Widerspruch oder Zusammenhang?	199
4.	Office-Organisation	205
4.1	Zeitmanagement	206
4.2	Positives Informationsmanagement	219
4.3	Wissensmanagement	230
4.4	Projektmanagement im Office	234
4.5	Arbeitsplatzgestaltung	251
4.6	Arbeitstechniken	257
4.7	Protokollführung aktuell	283
4.8	Das aktuelle Office-Handbuch	295
5.	Office-Know-how	299
5.1	Betriebswirtschaftliches Basiswissen	299
5.2	Einige grundsätzliche Fragen zur Betriebswirtschaft	300
5.3	Kleiner betriebswirtschaftlicher Grundwortschatz	309
6.	Office für mich	329
6.1	Meine innere Einstellung	329
6.2	Persönliche Chancen erkennen und nützen	339
6.3	Meine persönliche Work-Life-Balance	346
6.4	Selbstbestimmung und Selbstverantwortung	355
7.	Social Media im Office	359
7.1	Die richtige Strategie und Social Media Guidelines als Grundlage	360
7.2	Der Social-Media-Einsatz im Unternehmen	361
7.3	Die Social-Media-Sprache	363
7.4	Die Rolle des Office bei Social-Media-Aktivitäten	365
7.5	Social Media für mich nutzen – Networking im Netz	367
8.	Vision Office – wie geht es weiter?	369
8.1	Kundenorientierung – Mitarbeiterorientierung – Produktqualität	369

8.2	Office-Performance	372
8.3	Der Arbeitsplatz der Zukunft	373
8.4	Zukunftstrends in unserer Arbeitsweise	375
Kleiner Leitfaden zur „großen Karriere“		380
Der Weg zu Ihrem persönlichen Office-Erfolg		381
Literaturliste		381
Lösungen		383
Stichwortverzeichnis		386