

# Inhalt

## Vorwort / 3

### 1 Arbeitswelt Büro / 21

1.1	Unternehmensidentität / 22
1.1.1	Corporate Social Responsibility / 22
1.1.2	Corporate Culture / 23
1.1.3	Corporate Behaviour / 23
1.1.4	Corporate Communications / 23
1.1.5	Corporate Design / 23
1.1.6	Corporate Wording / 24
1.2	Agilität / 24
1.3	Kompetenzen / 25
1.3.1	Handlungskompetenz / 25
1.3.2	Stellenanzeige / 26
1.3.3	Stellenbeschreibung / 27
1.4	Büroarbeitsplatz / 27
1.4.1	Gesetzliche Grundlagen / 28
1.4.2	Klassische Büroräumformen / 29
1.4.2.1	Zellenbüro / 30
1.4.2.2	Gruppenbüro / 30
1.4.2.3	Großraumbüro / 31
1.4.2.4	Kombibüro / 32
1.4.3	Flexible Büroformen / 34
	Digitale Raumbuchungssysteme / 34
1.4.3.1	Reversibles Büro / 35
1.4.3.2	Open-Space / 35
1.4.3.3	Coworking-Space / 35
1.4.3.4	Desksharing / 36
1.4.4	Flexible Arbeitsformen / 36
1.4.4.1	Flexibilität in der Wahl des Arbeitsortes / 38
1.4.4.2	Zeitliche Flexibilisierung / 41
1.4.5	Büroausstattung / 43
1.4.5.1	Sitzkonzepte / 43
1.4.5.2	Bürostuhl / 43
1.4.5.3	Bürodrehstühle im Überblick / 45
1.4.5.4	Richtiges Sitzen / 46
1.4.5.5	Arbeitstische / 47
1.4.5.6	Sitz- und Stehkonzepte / 48
1.4.5.7	Bildschirme / 49
1.4.5.8	Softwareergonomie / 51
1.4.5.9	Tastatur / 51
1.4.6	Arbeitsumgebung / 53
1.4.6.1	Raumluft und -klima / 53

---

1.4.6.2	Beleuchtung / 54
1.4.6.3	Lärm und Akustik / 55
1.4.6.4	Farbgestaltung / 56
1.4.6.5	Pflanzen / 57
1.4.6.6	Visuelle Störungen / 58
1.4.6.7	Feng-Shui / 58
1.4.6.8	Hygiene am Arbeitsplatz / 59
1.4.7	Smart Office – Büro 4.0 / 59
1.5	Belastungen am Arbeitsplatz / 61
1.5.1	Physische Belastungen / 61
1.5.2	Psychische Belastungen / 61
1.5.3	Soziale Belastungen / 64
1.5.4	Stress und Stressbewältigung / 64
1.5.5	Burn-out / 66
1.6	Gesundheitsvorsorge / 68
1.6.1	Betriebliches Gesundheitsmanagement / 68
1.6.2	Digital Detox / 68
1.6.3	Ernährung / 69
1.6.4	Pausengestaltung / 69

---

## **2 Ökologische Nachhaltigkeit / 75**

2.1	Prüfsiegel und Qualitätszeichen / 77
2.2	Büromaterialien / 79
2.3	Bürogeräte / 81
2.3.1	Kopierer / 81
2.3.2	Personal Computer / 82
2.3.3	Drucker / 83
2.4	Abfallbehandlung / 84

---

## **3 Zentrale Postbearbeitung / 89**

3.1	Arbeitsabläufe beim Posteingang / 92
3.1.1	Postempfang / 93
3.1.2	Sortieren / 94
3.1.3	Öffnen / 95
3.1.4	Kontrollieren / 95
3.1.5	Stempeln / 95
3.1.6	Verteilen / 96
3.1.7	Posteingangssysteme / 97
3.2	Inputmanagement im Posteingang / 98
3.2.1	Vorbereitung der Poststücke / 98
3.2.2	Erfassung von Papierdokumenten durch Scannen / 98
3.2.2.1	Wo und wann wird gescannt? / 99
3.2.2.2	Wie wird gescannt? / 99
3.2.2.3	TR RESISCAN (Technische Richtlinie für ersetzendes Scannen) / 100

3.2.3	Klassifizierung und Indizierung / 100
3.3	Arbeitsabläufe beim Postausgang / 102
3.3.1	Addressieren / 103
3.3.2	Zusammentragen / 105
3.3.3	Falzen, Kuvertieren und Schließen / 106
3.3.4	Wiegen / 107
3.3.5	Frankieren / 108
3.3.6	Poststraße / 111
3.4	Outputmanagement im Postausgang / 112
3.5	Postversand / 114
3.5.1	Briefe / 115
3.5.1.1	Briefbeförderung durch Postdienstleister / 115
3.5.1.2	Briefbeförderung durch die Deutsche Post AG / 118
3.5.2	Päckchen und Pakete / 122
3.5.2.1	Beförderung durch Paketdienstleister / 122
3.5.2.2	Beförderung durch die Deutsche Post DHL / 123
3.6	Schnelle und sichere Beförderung von Sendungen / 124
3.6.1	Express-Dienst / 124
3.6.2	Einschreiben, Eigenhändig, Rückschein, Nachnahme / 124
3.6.3	Postzustellungsauftrag (PZA) / 126
3.6.4	Vorausverfügungen / 126
3.7	Die elektronische Post / 127
3.7.1	E-Mail / 127
3.7.2	Der sichere elektronische Brief / 128

## 4 Arbeitsplatzorganisation / 134

4.1	Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz / 135
4.2	Persönlicher Postein- und -ausgang / 137
4.2.1	Büroprozess: Posteingangskorb bearbeiten / 138
4.2.2	Büroprozess: E-Mail-Eingang bearbeiten / 139
4.3	Der Papierkorb/Aktenvernichter / 141
4.4	Terminmanagement / 141
4.4.1	Terminarten / 141
4.4.2	Terminplanung / 143
4.4.3	Terminüberwachung / 144
4.4.3.1	Terminkalender / 144
4.4.3.2	Planungstafeln / 147
4.4.4	Digitale Terminplanung und -überwachung / 148
4.5	Die Arbeitsplatzablage / 150
4.5.1	Analoge Arbeitsplatzablage / 150
4.5.2	Abstimmung der analoge und digitale Ablage / 151

4.6	Aufgabenverwaltung / 153
4.7	Wiedervorlagesysteme / 154
4.7.1	Der Wiedervorlageprozess / 157
4.7.2	Arbeiten mit einer Wiedervorlage / 158
4.8	Notizen / 160
4.9	Mobiler Assistent / 161

---

## 5 Zeitmanagement / 165

5.1	Effektives Zeit- und Selbstmanagement / 166
5.1.1	Wie arbeitet unser Gehirn? / 166
5.1.2	Kennzeichen links- und rechtsdominanter Menschen / 167
5.2	Berufliche Ziele / 167
5.2.1	Berufliche Ziele setzen und verfolgen / 167
5.2.2	SMART-Formel / 168
5.2.3	Eine Zielcollage erstellen / 168
5.2.4	Ziele bewerten und realisieren / 169
5.2.5	Ziele überprüfen / 169
5.3	Regeln / 170
5.4	Pareto-Prinzip / 171
5.4.1	Bedeutung des Pareto-Prinzips / 171
5.4.2	Anwendung des Pareto-Prinzips / 172
5.5	ABC-Analyse / 173
5.5.1	Aufgaben nach der ABC-Analyse planen / 173
5.5.2	Wertanalyse der Zeitverwendung / 173
5.5.3	Die ABC-Analyse durchführen / 174
5.6	ALPEN-Methode / 175
5.6.1	Tagesplan mithilfe der ALPEN-Methode durchführen / 175
5.6.2	Praktische Anwendung / 176
5.7	Eisenhower-Prinzip / 176
5.7.1	Aufgaben priorisieren / 176
5.7.2	Praktische Umsetzung / 177
5.8	GTD-Methode / 179
5.8.1	Vorbereitung / 179
5.8.2	Arbeiten nach der GTD-Methode / 180
5.9	Störungen / 181
5.9.1	Störungen erkennen / 181
5.9.2	Zeitdiebe / 181
5.9.3	Zeitfallen / 182
5.9.4	Pomodoro-Technik / 182

---

## 6 Schriftliche Kommunikation / 186

- 6.1 Schreib- und Gestaltungsregeln nach DIN 5008 / 187
  - 6.1.1 Texte normgerecht gestalten / 188
  - 6.1.1.1 Absatzgestaltung / 189
  - 6.1.1.2 Seitenformatierungen / 189
  - 6.1.1.3 Kopf- und Fußzeilen / 190
  - 6.1.1.4 Zeichenformatierungen / 191
  - 6.1.1.5 Absatzformatierungen / 192
  - 6.1.2 Zahlen normgerecht gestalten / 194
  - 6.1.2.1 Allgemeine Regeln / 194
  - 6.1.2.2 Kalenderdaten und Uhrzeiten / 194
  - 6.1.2.3 Telefonnummer und Telefaxnummer / 195
  - 6.1.2.4 Postfachnummer und Postleitzahl / 196
  - 6.1.2.5 Bankverbindung / 196
  - 6.1.3 Diagramme und Abbildungen / 196
  - 6.1.3.1 Diagramme / 196
  - 6.1.3.2 Abbildungen / 198
  - 6.1.4 Zahlen- und Texttabellen / 199
  - 6.1.4.1 DIN-Regeln zu Zahlen- und Texttabellen / 199
  - 6.1.4.2 DIN-Regeln zu Texttabellen / 199
- 6.2 Papierformate / 201
  - 6.2.1 A-Reihe / 201
  - 6.2.2 B- und C-Reihe / 202
- 6.3 Corporate Design / 203
  - 6.3.1 Das Logo / 204
  - 6.3.2 Typografie / 204
  - 6.3.3 Farbe / 205
  - 6.3.4 Gestaltungsrichtlinien eines Unternehmens / 205
- 6.4 Formulare und Checklisten / 206
  - 6.4.1 Formulararten / 206
  - 6.4.2 Checklisten / 206
  - 6.4.3 Normgerechte Gestaltung / 207
- 6.5 Der Geschäftsbrief / 212
  - 6.5.1 Einsatz / 212
  - 6.5.2 Normgerechte Gestaltung / 213
- 6.6 Fax- und Kurzmitteilung / 219
  - 6.6.1 Faxmitteilung / 219
  - 6.6.2 Kurzmitteilung / 221
- 6.7 E-Mail / 222
  - 6.7.1 Elemente einer E-Mail / 223
  - 6.7.1.1 E-Mail-Kopf / 223
  - 6.7.1.2 E-Mail-Hauptteil / 224

6.7.1.3	E-Mail-Schluss / 226
6.7.1.4	E-Mail-Anhang / 228
6.7.1.5	Verschlüsselung durch die qualifizierte elektronische Signatur / 230
6.7.2	E-Mail-Management / 231
6.7.2.1	E-Mail-Eingang organisieren / 231
6.7.2.2	E-Mails priorisieren / 232
6.7.2.3	E-Mail-Sofortregel / 232
6.7.2.4	E-Mails ablegen / 232
6.7.2.5	Abwesenheitsnotiz / 234
6.8	Kurznachrichten / 235
6.8.1	Versand / 235
6.8.2	Einsatzmöglichkeiten / 235
6.9	Geschäftsbriefe, E-Mails und Kurznachrichten zeitgemäß formulieren / 236
6.9.1	Konzepte zur zeitgemäßen Formulierung / 236
6.9.1.1	Hamburger Verständlichkeitskonzept / 236
6.9.1.2	AIDA-Formel und PPPP-Methode / 237
6.9.2	Anrede / 238
6.9.3	Passende Grußformeln / 238
6.10	Längere Texte / 240
6.10.1	Vorüberlegungen / 240
6.10.2	DIN-Regeln zu längeren Texten / 241
6.11	Schema-, Serien- und Bausteinbriefe / 243
6.11.1	Schemabriefe / 243
6.11.2	Serienbriefe / 245
6.11.3	Bausteinbriefe / 250
6.12	Sprachaufzeichnung und Transkription / 254
6.12.1	Diktiergeräte / 254
6.12.2	Spracherkennungssysteme / 256
6.12.2.1	Spracherkennung und Transkription / 257
6.12.2.2	Sprachsteuerung / 258

## 7 Mündliche Kommunikation / 263

7.1	Grundlagen der Kommunikation / 264
7.1.1	Das Sender-Empfänger-Modell / 265
7.1.2	Die Körpersprache / 269
7.1.3	Kommunikationsprobleme und -konflikte / 273
7.2	Gespräche führen / 274
7.2.1	Umgangsformen / 274
7.2.2	Fragetechniken / 279
7.3	Gespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten / 282
7.3.1	Faktoren eines erfolgreichen Gespräches / 283
7.3.2	Gespräche vorbereiten / 284

7.3.3	Gespräche strukturieren / 286
7.3.4	Gespräche durchführen / 287
7.3.5	Gespräche nachbereiten / 294
7.4	Informationsgespräche gestalten / 294
7.5	Telefongespräche führen / 295
7.5.1	Telefongespräche vorbereiten / 296
7.5.2	Telefongespräche durchführen / 299
7.5.3	Telefongespräche nachbereiten / 305
7.5.4	Eine Telefonnotiz erstellen / 306
7.5.5	Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern / 307
7.5.6	Den Anrufbeantworter besprechen / 309
7.5.7	Smartphone-Etikette / 309
7.6	Beschwerdegespräche professionell führen / 310
7.6.1	Beschwerden annehmen / 311
7.6.2	Realistisches Selbstbild / 313
7.6.3	Das Eisberg-Modell / 315
7.6.4	Gewaltfreie Kommunikation / 316
7.6.5	Reaktion auf Kritik / 317
7.6.6	Aufbau eines Beschwerdegesprächs / 319
7.6.7	Dreiphasen-Vorbereitung zur Konfliktbewältigung / 320

---

## 8 Drucken, Kopieren und Scannen / 325

8.1	Drucker / 326
8.1.1	Laserdrucker / 326
8.1.2	Tintenstrahldrucker / 328
8.1.3	Nadel- bzw. Matrixdrucker / 328
8.1.4	Etiketten- und Kartendrucker / 329
8.1.5	Folgekosten / 330
8.1.6	Druckertreiber / 330
8.1.7	Druckerkauf / 331
8.1.8	Drucker im Überblick / 332
8.2	Scanner / 332
8.2.1	Scannertypen / 333
8.2.2	Leistungsmerkmale / 334
8.2.3	Scanner-Apps / 335
8.3	Kopierer / 336
8.3.1	Digitale Kopiergeräte / 336
8.3.2	Datensicherheit / 338
8.3.3	Leistungsmerkmale / 338
8.3.4	Standort / 340
8.3.5	Multifunktionale Geräte und Apps / 341
8.4	Druckpapier / 343
8.4.1	Papierqualität / 343

8.4.2	Recyclingpapiere / 345
8.4.3	Chlorfrei gebleichtes Papier / 345
8.4.4	Fotopapier / 345
8.5	Urheberrecht / 346
8.5.1	Was schützt das Urheberrecht? / 347
8.5.2	Verwertungsrechte / 347
8.5.3	Verletzungen gegen das Urheberrecht / 347
8.5.4	Die soziale Gebundenheit des Urheberrechts / 348

---

## 9 Dokumentenmanagement / 352

9.1	Dokumente aufbewahren / 354
9.1.1	Gesetzliche Vorschriften / 354
9.1.2	Betriebliche Gründe / 355
9.1.3	Wertstufen / 356
9.2	Dokumente ordnen / 357
9.2.1	Alphabetische Ordnung / 358
9.2.1.1	Namen natürlicher Personen / 358
9.2.1.2	Namen juristischer Personen und Institutionen / 361
9.2.1.3	Orts- und Staatennamen / 362
9.2.2	Numerische Ordnung / 362
9.2.2.1	Fortlaufende Nummerierung / 363
9.2.2.2	Dekadische Ordnung / 363
9.2.3	Alphanumerische Ordnung / 364
9.2.4	Chronologische Ordnung / 364
9.2.5	Ordnen nach Stichwörtern / 365
9.2.6	Ordnen nach Farben und Symbolen / 365
9.3	Dokumente speichern / 366
9.3.1	Aktenplan / 366
9.3.2	Dateiablage nach DIN 5008 / 368
9.3.2.1	Ordnerstruktur / 368
9.3.2.2	Dateibenennung / 369
9.3.3.3	Standards / 370
9.4	Registratur / 372
9.4.1	Ablagearten / 372
9.4.2	Aktenführung / 373
9.4.3	Registraturformen / 374
9.4.4	Standorte / 376
9.4.5	Datenschutz / 377
9.4.6	Kosten / 378
9.5	Dokumentenmanagementsysteme / 378
9.5.1	Begriffsklärung / 380
9.5.2	Aufgabe eines DMS / 380
9.5.3	Arbeitsweise / 382
9.5.3.1	Dokumentenerfassung / 382

9.5.3.2	Indizieren / 383
9.5.3.3	Ablegen und Archivieren / 383
9.5.3.4	Dokumente suchen / 384
9.5.4	DMS-Funktionen / 384
9.5.5	Leistungsmerkmale / 385
9.5.6	Vorteile / 386
9.5.7	Datensicherheit / 386
9.5.8	Die DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) im Dokumentenmanagementsystem / 387
9.6	Speichermedien / 388
9.6.1	Papier / 388
9.6.2	Magnetspeicher / 389
9.6.3	Optische Speicher / 389
9.6.4	Digitale Speichermedien / 390
9.6.5	Mikrofilm / 391

---

## 10 Informationen beschaffen, bewerten, aufbereiten und präsentieren / 397

10.1	Was sind Informationen? / 398
10.2	Informationen beschaffen und sichern / 399
10.2.1	Suchen und Finden im Internet / 402
10.2.1.1	Suchprinzipien / 403
10.2.1.2	Suchmaschinen / 403
10.2.1.3	Suchoptionen / 404
10.2.2	Blogs / 407
10.2.3	Elektronische Newsletter / 407
10.2.4	RSS (Really Simple Syndication) / 408
10.2.5	Google Alerts / 408
10.2.6	Wikis / 408
10.2.7	Podcast / 409
10.2.8	Internetseiten zum späteren Lesen speichern / 410
10.2.9	Digitale Notizbücher / 410
10.3	Informationen bewerten / 411
10.4	Datenschutz und Datensicherheit / 412
10.4.1	Datenschutz / 412
10.4.2	Datensicherheit / 413
10.4.3	Sichere Passwörter nutzen / 413
10.4.4	Daten sicher löschen / 415
10.4.5	Digitale Signatur / 416
10.4.6	Digitales Unterzeichnen von Dokumenten / 417
10.4.7	Digitales Wasserzeichen / 417
10.4.8	Spams / 418
10.4.9	Virenschutz / 418
10.4.10	Phishing / 419
10.5	Informationen aufbereiten / 420
10.5.1	Lesen / 420

10.5.2	Datenübernahme / 420
10.5.3	Das intelligente Dateiformat PDF (Portable Document Format) / 422
10.5.4	Dateien packen und entpacken / 423
10.5.5	Infothek / 424
10.6	Informationen präsentieren / 425
10.6.1	Eine Präsentation planen / 425
10.6.2	Faktoren des Präsentationserfolgs / 426
10.6.2.1	Ziel und Zielgruppe / 426
10.6.2.2	Inhalte / 428
10.6.2.3	Aufbau einer Präsentation / 428
10.6.2.4	Medieneinsatz / 429
10.6.2.5	Raum / 434
10.6.2.6	Zeitplanung / 434
10.6.2.7	Die Präsentatorin/der Präsentator / 435
10.6.3	Visuelle Gestaltungsprinzipien / 436
10.6.4	Gestaltungsregeln / 437
10.6.4.1	Schrift / 437
10.6.4.2	Farbeinsatz / 437
10.6.4.3	Überschriften / 438
10.6.4.4	Anordnung der dargestellten Elemente / 438
10.6.4.5	Aufzählungen / 438
10.6.4.6	Hintergrund / 439
10.6.4.7	Layout / 439
10.6.4.8	Bilder und Grafiken / 440
10.6.4.9	Titelfolie / 440
10.6.4.10	Organigramme / 441
10.6.4.11	Diagramme / 441
10.6.4.12	Tabellen / 442
10.6.4.13	Animationen / 442
10.6.4.14	Folienübergänge / 443
10.6.4.15	Sound / 443
10.6.4.16	Folienmaster / 443
10.6.4.17	Kioskpräsentationen (= selbstlaufend) / 444
10.6.4.18	Handout / 444
10.6.4.19	Kopf- und Fußzeilen / 445
10.6.5	Hinweise für die Durchführung einer Bildschirmpräsentation / 445

## 11 Digital und virtuell zusammenarbeiten / 452

11.1	Aufbau einer EDV-Anlage / 453
11.1.1	Hardware / 454
11.1.2	Software / 456
11.1.3	Computernetzwerke / 456
11.2	Telekommunikationsnetze / 457

11.2.1	Festnetz (IP-Technologie) / 459
11.2.2	Mobilfunknetze / 460
11.2.3	Satellitentechnik / 463
11.3	Internet / 463
11.3.1	Aufbau und Entwicklung / 463
11.3.1.1	World Wide Web / 465
11.3.1.2	Internetadresse / 466
11.3.1.3	Top-Level-Domains / 466
11.4	Soziale Netzwerke / 467
11.4.1	Arten / 467
11.4.2	Social-Media-Richtlinien in Unternehmen / 468
11.4.3	Social-Media-Etikette / 470
11.5	Cloud-Lösungen / 471
11.5.1	Cloud-Lösungen / 471
11.5.2	Virtueller Datenraum (VDR) / 473
11.6	Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen / 474
11.6.1	Videokonferenzen / 474
11.6.1.1	Technische Anforderungen / 475
11.6.1.2	Wesentliche Funktionen einer Videokonferenz-Software / 475
11.6.1.3	Videokonferenzen vorbereiten, durchführen und nachbereiten / 476
11.6.1.4	Vorteile von Videokonferenzen / 477
11.6.1.5	Videokonferenz-Etikette / 478
11.6.2	Virtuelle Räume / 479
11.6.2.1	Extended Reality (XR) / 479
11.6.2.2	Virtuelle Arbeitsplätze / 479
11.6.3	Forum / 480
11.6.4	Chat / 481
11.6.5	Instant Messaging (IM) / 482
11.6.6	Virtuelles Klassenzimmer / 482
11.6.7	Tools zur virtuellen Zusammenarbeit / 483
11.7	Im Team zusammenarbeiten / 485
11.7.1	Teamentwicklung / 485
11.7.2	Kommunikationsfähigkeit entwickeln / 486
11.7.3	Teamarbeit durchführen / 488

## 12 Veranstaltungen organisieren / 493

12.1	Sitzungen und Besprechungen / 494
12.1.1	Besprechungsziele / 494
12.1.2	Tagesordnung / 495
12.1.3	Teilnehmer / 495

12.1.4	Zeitplanung / 495
12.1.5	Raumausstattung und Bewirtung / 496
12.1.6	Einladung / 497
12.2	Veranstaltungsarten unterscheiden / 498
12.2.1	Veranstaltungsarten / 499
12.2.2	Zielsetzung und Anforderungen / 500
12.3	Veranstaltungen planen und vorbereiten / 502
12.3.1	Planungskomponenten / 504
12.3.2	Thema und Inhalte / 505
12.3.3	Teilnehmer und Referenten / 505
12.3.4	Termin / 507
12.3.5	Veranstaltungsort / 509
12.3.6	Kosten / 510
12.3.7	Gesetzliche Vorschriften und Genehmigungen / 512
12.3.8	Versicherungen / 512
12.3.9	Bewirtung / 512
12.3.10	Namensschilder, Tagungsmappen und Hinweisschilder / 513
12.3.11	Betriebsinterne Veranstaltungsrichtlinien / 514
12.4	Das Programm/die Tagesordnung erstellen / 515
12.4.1	Programmplanung / 516
12.4.2	Rahmenprogramm / 517
12.4.3	Checkliste Veranstaltungsprogramm / 517
12.4.4	Tagesordnung / 519
12.5	Veranstaltungsräume bereitstellen / 522
12.5.1	Anforderungen an den Veranstaltungsräum / 523
12.5.2	Checkliste Veranstaltungsräum / 523
12.5.3	Sitzordnung / 525
12.5.4	Bewirtung / 527
12.5.5	Raumtechnik / 528
12.6	Einladungsschreiben verfassen / 529
12.6.1	Einladungsformen / 530
12.6.2	Einladungsinhalte / 532
12.6.3	Einladungsfristen / 533
12.6.4	Eindeutige Formulierungen / 533
12.6.5	Antwortkarte / 534
12.7	Bei Veranstaltungen mitwirken / 536
12.7.1	Zeit- und Arbeitspläne / 537
12.7.2	Checkliste Veranstaltungsdurchführung / 538
12.7.3	Umgangsformen / 538
12.8	Veranstaltungen nachbereiten / 540
12.8.1	Abschlussarbeiten vor Ort / 542
12.8.2	Abschlussarbeiten im Unternehmen / 542

---

12.8.3	Erfolgsmessung / 543
12.8.4	Auswertungsinstrumente / 544
12.8.5	Abschlussbericht / 544
12.8.6	Dankschreiben / 545

---

## 13 Geschäftsreisen organisieren / 549

13.1	Rahmenbedingungen analysieren / 550
13.1.1	Reiserichtlinien / 550
13.1.2	Onlinebuchungssysteme (Online Booking Engine = OEG) / 557
13.1.3	Reiseinformationen / 558
13.1.4	Ökologische Gesichtspunkte / 562
13.2	Anreise- und Übernachtungsmöglichkeiten / 563
13.2.1	Verkehrsmittel / 563
13.2.2	Reisen mit dem Auto / 564
13.2.3	Reisen mit der Bahn / 565
13.2.4	Reisen mit dem Flugzeug / 567
13.2.5	Hotelanfrage und -buchung / 570
13.3	Geschäftsreisen planen / 573
13.3.1	Reiseplan / 574
13.3.2	Reisemappe / 577
13.3.3	Reisedokumente / 577
13.3.4	Merkblatt für Geschäftsreisende / 580
13.3.5	Prozess Reiseplanung / 581
13.3.6	Abschlussarbeiten / 581
13.4	Reisekostenabrechnungen erstellen / 582
13.4.1	Reisekostenrecht / 583
13.4.2	Erste Tätigkeitsstätte / 583
13.4.3	Fahrtkosten / 584
13.4.4	Verpflegungskosten / 585
13.4.5	Übernachtungskosten / 586
13.4.6	Nebenkosten / 587
13.4.7	Firmenkreditkarte / 588

---

## 14 Protokolle / 591

14.1	Aktennotizen / 592
14.2	Grundsätzliches zum Protokoll / 594
14.3	Protokollarten / 595
14.3.1	Wortprotokoll / 595
14.3.2	Verlaufsprotokoll / 595
14.3.3	Kurzprotokoll / 596
14.3.4	Ergebnisprotokoll / 597
14.3.5	Gedächtnisprotokoll / 597
14.3.6	Simultanprotokoll / 597
14.3.7	Protokollarten im Überblick / 597

14.4	Aufnahme- und Arbeitstechnik / 598
14.5	Protokollrahmen / 600
14.6	Sprachliche Gestaltung / 602
14.7	Nachbereitung des Protokolls / 604

---

## 15 Projektmanagement / 608

15.1	Projektbegriff definieren und Projektziele formulieren / 609
15.1.1	Projektdefinition / 610
15.1.2	Projektidee / 612
15.1.3	Projektziele / 615
15.1.4	Projektskizze / 617
15.2	Projekte organisieren / 619
15.2.1	Projektauftrag / 621
15.2.2	Beteiligte in der Projektorganisation / 623
15.2.3	Phasenmodelle der Projektorganisation / 624
15.2.4	Die Grobplanung / 627
15.3	Im Projektteam starten / 629
15.3.1	Das Projektteam / 629
15.3.2	Teamentwicklung / 632
15.3.3	Arbeitsstart im Projektteam / 632
15.3.4	Teamregeln / 634
15.3.5	Informations- und Kommunikationswege sowie Dokumentation / 634
15.4	Projekte strukturieren / 637
15.4.1	Projektstrukturplan (PSP) / 638
15.4.2	Arbeitspakete (AP) / 641
15.4.3	Arbeitspaketbeschreibung / 642
15.5	Projektlaufplan, Terminplan und Kapazitätsplan erstellen / 644
15.5.1	Ablaufplanung / 645
15.5.2	Zeit- und Terminplanung / 646
15.5.3	Ressourcen- und Kostenplanung / 650
15.6	Projektbesprechungen durchführen / 654
15.6.1	Besprechungsarten im Projekt / 654
15.6.2	Besprechungsstandards und Gesprächsregeln / 655
15.6.3	Besprechungsvorbereitung / 657
15.6.4	Konflikte / 658
15.6.5	Regeln für die Weitergabe von Informationen / 659
15.7	Projekte steuern und überwachen / 661
15.7.1	Zwischengespräche / 662
15.7.2	Aktionsplan / 662
15.7.3	Projektcontrolling / 664
15.7.4	Abweichungsanalyse / 667

15.7.5	Soll-Ist-Vergleich / 667
15.7.6	Meilenstein-Trend-Analyse / 668
15.7.7	Steuerungsmaßnahmen / 668
15.7.8	Projektstatusbericht / 668
15.8	Projektabchlussbericht erstellen / 671
15.8.1	Abschlussarbeiten / 672
15.8.2	Projektabchlussbericht / 672
15.9	Projektende planen / 675
15.9.1	Projektabchlussbesprechung / 676
15.9.2	Projektabchlussfeier / 677
15.9.3	Projektveröffentlichung / 677

---

**Bildquellenverzeichnis / 680**

---

**Sachwortverzeichnis / 682**