

Inhaltsverzeichnis

1. Kapitel: Organisation des Arbeitsplatzes und des Arbeitsablaufes

1. Zeitfallen	12
2. Zeitanalyse	14
3. Arbeitsverhalten	15
4. Sich Ziele und Prioritäten setzen	18
5. Hilfsmittel des Arbeitsablaufs: Checklisten	19
6. Organisation des Arbeitsplatzes	20
7. Übungen	22

2. Kapitel: Postbearbeitung

1. Sendungsarten und Versendungsformen	27
1.1 Erläuterung der für den Kaufmann wichtigsten Sendungsarten	28
1.2 Erläuterung der für den Kaufmann wichtigsten Versendungsformen	31
2. Behandlungsvermerke	34
2.1 Behandlungsvermerke erläutern (Übung)	35
3. Bearbeitungsvorgänge und Organisationshilfsmittel	37
4. Portokosten	40
5. Übungen	42

3. Kapitel: Betriebliche Kommunikation

1. Der betriebliche Informationsfluß	48
2. Kommunikationsinstrumente	49
2.1 Telefon	49
2.2 Telex	53
2.3 Schriftverkehr	55
3. Übungen	65

4. Kapitel: Terminplanung und -kontrolle

1. Hilfsmittel und Techniken bei der Arbeit mit Terminen	73
1.1 Terminkalender	73
1.2 Termintafeln	76
1.3 Terminmappe	76
2. Übungen	76

5. Kapitel: Registratur (Informationsspeicherung)	
1. Was versteht man unter dem Begriff „Schriftgut“?	86
2. Wie lange soll welches Schriftgut aufbewahrt werden?	86
3. Ordnungsweisen	88
4. Registraturarten	94
5. Ort der Ablage	96
6. Übungen	97
6. Kapitel: Reprografie	
1. Vervielfältigungen	105
1.1 Umdruckverfahren.	106
1.2 Matrizenverfahren	107
1.3 Bürohochdruckverfahren.	107
1.4 Offsetverfahren.	108
2. Kopierverfahren	112
2.1 Fotokopie (Naßkopie)	112
2.2 Thermo- oder Wärmekopie	113
2.3 Xerografie oder elektrostatische Kopie	113
3. Kosten der Reprografie.	115
4. Innerbetriebliche Organisation der Reprografie	118
5. Gesetzliche Grundlagen der Reprografie.	119
6. Übungen	120
7. Kapitel: Vordruckwesen	
1. Rationale Vordruckgestaltung.	125
2. Übungen	126
8. Kapitel: Statistische Arbeiten	
1. Welchen Zweck hat eine Statistik?	135
2. Aufbau einer Tabelle	136
3. Die grafische Darstellung.	137
3.1 Das Kreisdiagramm	138
3.2 Das Beziehungsdiagramm	138
3.3 Das Stab- oder Säulendiagramm	139
4. Übungen	140

9. Kapitel: Dienst- und Geschäftsreisen

1. Reisevorbereitung	147
2. Zusammenstellen der Reiseunterlagen	149
3. Reisekostenabrechnung	150
4. Übungen	154

10. Kapitel: Konferenzen und Besprechungen

1. Besprechungs- bzw. Konferenzvorbereitung	160
2. Besprechungs- bzw. Konferenzdurchführung	165
3. Nachbereitung einer Konferenz bzw. einer Besprechung	166
4. Das Protokoll	167
4.1 Was ist ein Protokoll?	167
4.2 Protokollarten	167
4.3 Protokollrahmen	168
5. Ergebnisüberprüfung	170
6. Übungen	171
Sachregister	177