

Allround-Genies im Office

Office-Management: Riesiger Aufgabenbereich mit enormer Verantwortung

Sie muss alles wissen und alles können, vieles übersehen, so manches verschweigen. Sie ist Mittlerin zwischen den „Welten“ Team und Chef, geduldige Klagemauer und dabei perfekte Repräsentantin des Unternehmens: die Office-Managerin. Erhält sie den Dank und die Anerkennung, die ihr gebührt? Einen Überblick über die unzähligen Aufgaben und Pflichten der unentbehrlichen Assistentinnen sowie über die Notwendigkeiten einer stetigen Weiterbildung gibt [Christine Wirl](#).

Ein normaler Montagmorgen. Die Office-Managerin ist als Erste da. Terminverschiebung für den Chef: kein Problem, schon erledigt. Der Chef verspätet sich zum Meeting. Teilnehmer anrufen und auf später verschieben, das macht sich doch fast von selbst. Die PowerPoint-Präsentation ist fertig, das Skriptum für den Vortrag des Generaldirektors liegt bereit. Ein sensibler Mitarbeiter will getröstet werden, weil gerade seine Frau mit seinem besten Freund durchgegangen ist. Und sie lächelt und ist freundlich zu allen! Klar doch, ist ja ein stinknormaler Montagmorgen. Abends um 18 Uhr 30 sieht Office-Managerin Andrea W. zum ersten Mal auf die Uhr und denkt sich, ach, eigentlich denkt sie gar nichts mehr. Vielleicht: „Es war ein ganz normaler Montag.“

Alltag einer Office-Managerin. Unzählige kleine Handgriffe, winzige Aktionen, kaum bis gar nicht bemerkt von den anderen, damit der Betrieb läuft. Er läuft ja immer, denn sie ist ja da. Die Office-Managerin. Belastbar bis in die Schuhspitzen. Unbedankt in den meisten Fällen.

Chefsekretärin, Office-Managerin, Assistentin der Geschäftsleitung – die Berufsbezeichnungen sind vielfältig. Klar ist allen, dass die Aufgaben in Büroberufen immer anspruchsvoller und vielfältiger werden und auch viele neue Verantwortlichkeiten dazukommen.

Silvia Rotheimer, Gründerin, Inhaberin und Geschäftsführerin von OMC – Office-Managerinnen-Circle: „Die Sekretärin von heute muss weit mehr können als die Sekretärin noch vor einigen Jahren. Das ist sicher eine Folge der Internationalisierung, des Abbaus der Hierarchien, der Bündelung der Aufgaben und des Einsatzes neuer Technologien wie Internet und E-Mail. Neben dem klassischen Termin-Management und der Büroorganisation sind Travel-, Informations-, Projekt- und Event-Management dazugekommen“, sagt Rotheimer, die die größte Office-Managerinnen-Platt-



form im deutschsprachigen Raum betreibt. Rotheimer: „BWL-Grundkenntnisse und Fremdsprachen sind schon lange ein MUSS. Soziale Kompetenz ist gefragt, ein Gespür für den Umgang mit Mitarbeitern und Kunden. Kommunikations- und Organisationsstärke mit viel Flexibilität und Serviceorientiertheit wird verlangt.“

Belastbar und auch in hektischen Zeiten einen klaren Kopf behalten wird gefordert. Silvia Rotheimer: „Life-long-learning sollte für jede eine Selbstverständlichkeit sein und mindestens eine Weiterbildungsmaßnahme pro Jahr auf dem Plan stehen. Aus- und Weiterbildung ist – neben gutem Networking – eine wesentliche Voraussetzung für Karriere und berufliches Fortkommen.“ Überwiegend sind es ja Damen, die diesen aufwendigen und aufreibenden Job innehaben. Maria Varga, International Affairs Manager bei der Österreichischen Post AG: „Es gibt vereinzelt Fälle (auch innerhalb der Österr. Post AG), wo auch Herren die Position eines Assistenten ausüben oder diese Funktion inne hatten. In der Politik findet man mehr ‚Sekretäre‘ als ‚Sekretärinnen‘. In den Vorstandsetagen gibt es ebenfalls männliche Assistenten. Wenn wir das Bild

OMC – Office-Managerinnen-Circle

Der OMC – Office-Managerinnen-Circle ist die größte Plattform für Sekretärinnen/Assistentinnen im deutschsprachigen Raum mit über 23.000 Online-Interessenten.

Das OMC-Portal bietet umfassende Informationen und Tipps für den Berufsalltag von Office-Managerinnen.

Mit über 23.000 Online-Mitgliedern im deutschsprachigen Raum ist es die größte Plattform dieser Art. Im Raum Wien finden wöchentliche Themenabende statt. In den jeweiligen Bundesländern 3- bis 4-mal pro Jahr.

Themen aus dem Portal:

Seminar- und Hoteltipps, Karriereteil und Jobbörse, Infos zu Geschäftsreise, verschiedene Work-Life-Balance-Themen, Dienstleistungen & Einkauf, Gewinnspiel, Newsletter, Weiterbildungsangebote, Linktipps und vieles mehr.

Außerdem gibt es informative OMC-PR-Weekends in Hotels in ganz Österreich, lehrreiche OMC-Seminare und ein Mentorinnenprogramm, mit dem der OMC die „Mentora“ 2004 und 2006 für das beste Frauen-Business-Mentoring gewonnen hat.

www.omc-portal.com

der Sekretärin betrachten, so war/ist dies ein klassischer Frauenberuf. Warum mehr Frauen als Männer diesen Beruf ausüben, liegt vermutlich in der Tatsache, dass sich die Damen viel schneller viele Dinge gleichzeitig merken können und sich für diese Tätigkeit dadurch nicht nur besser eignen, sondern sich auch dafür interessieren. Ein weiterer Grund wird vermutlich auch in der Entlohnung liegen.“ Maria Varga war viele Jahre Sekretärin/Assistentin. Bevor sie ihren jetzigen Aufgabenbereich übernommen hat war sie Assistentin des Vorstandsvorsitzenden der Post AG.

Aufgaben-Definition

Maria Varga spricht aus Erfahrung wenn sie sagt: „Zuerst einmal sollte man definieren, welche Aufgabe die Sekretärin/Assistentin zu erfüllen hat. Der Begriff ist ja so vielschichtig. Es gibt die Empfangsdame, die Team-Assistentin, die Assistentin der Geschäftsführung, des Vorstands. Genauso differenziert sind natürlich auch die Aufgabenbereiche und die Ausbildungen.“ Sekretärinnen- und Managementtrainere Mag. Sidonie Pucher (Erfolgseminare) erklärt die Teilung des Aufgabengebiets:

„Die Assistentin erledigt Sachbearbeitungs-, Planungs- und Assistenzaufgaben in enger Kooperation mit dem Auftraggeber. Sie bereitet vor, arbeitet zu, plant voraus. Aufgaben können z.B. sein: Vorbereitung von Reden, Lesen von für den Auftraggeber notwendiger Post, Zeitungen, Zeitschriften und Rückmeldung der für ihn wichtigsten Punkte. Hier kommt ein hoher Anteil an Eigenverantwortung und Selbstständigkeit dazu. Also Assistenz, bei der die Bearbeitung der Aufgaben zum Tragen kommt. Eine Sekretärin erledigt die ihr übertragenen Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen.“ Maria Varga: „Sie muss sich immer bewusst sein, dass die Empfangsdame/Sekretärin/Assistentin die erste Anlaufstelle im Unternehmen ist. Sie vermittelt den allerersten Eindruck des Unternehmens.“

Trainerin und PR-Beraterin Birgit Primig sagte bei einer Messetagung für Sekretärinnen: „Zu den wichtigsten Imageträgern des Unternehmens zählen die Sekretärinnen. Bevor eine Sekretärin das Image eines Unternehmens in optimaler Form repräsentieren und weitergeben kann, muss sie sich selbst mit diesem Image identifizieren können.“

Wir Menschen – in diesem Fall Kunden, Geschäftspartner, Antragsteller oder Job-suchende – sind gewohnt, neue Situationen



Anfordern unter
www.dieberater.com/kursbuch08

dieBerater
Unternehmen Mensch

blitzschnell zu erfassen und die ersten Bildinformationen zu beurteilen. Je mehr sich diese mit unseren Erwartungen decken, desto positiver und selbstsicherer sind wir gestimmt. Christiane Werzowa, Trainerin sowie Beraterin in allen Stilfragen, meint dazu: „Aus diesem Blickwinkel betrachtet kommt der Sekretärin eine über vieles entscheidende Rolle zu: Sie vertritt die Firma ebenso wie die Führungsebene, für die sie arbeitet und sie vertritt natürlich auch sich selbst. Um authentisch aufzutreten verlangt dies einen hohen Grad der Identifizierung.“ In der Praxis bedeutet das nicht nur ein ansprechendes Ambiente zu bieten, sondern auch an der eigenen Optik zu feilen.

Ansprechendes Ambiente

Christiane Werzowa gibt Tipps: „Das oberste Gebot im Business lautet: Je angezogener, desto kompetenter.“ Konkret heißt das:

- Keine nackten Oberarme – also auch im Sommer keine Spaghetti-Träger, außer man trägt eine Weste oder ein Sakko,
- keine zu tiefen Ausschnitte,
- keine transparenten Kleidungsstücke,
- keine zu kurzen Röcke (die klassische Rocklänge bewegt sich – je nach Form der Beine – um das Knie herum),



Silvia Rotheimer



Heidi Mathias



Christiane Werzowa



Gabriele Cerwinka



Sonja Althoff

- bei wichtigen Anlässen, Besprechungen oder Konferenzen: auch im Sommer Strümpfe mit (zumindest vorne) geschlossenen Schuhen.

Werzowa ergänzt: „Korrekte, gepflegte Kleidung lässt auf die Arbeitsweise schließen: Angenehmes, bequemes und edel wirkendes Material erzeugt nicht nur persönliches Wohlbefinden, es macht auch einen positiven Eindruck. Gut sitzende Kleidung verrät, dass die Sekretärin auch sonst ein gutes Auge hat und genau ist. Überdies zeigt sie, wie viel sie sich selbst und wie viel ihr der Job wert ist. Accessoires zeigen Individualität, sagen auch etwas über den persönlichen Geschmack und die Lebenseinstellung aus.“ Laut Statistik wandert der Blick vom Gesicht zu 80% zu den Schuhen. Nicht nur die gut

sitzende Frisur, auch das gepflegte, geputzte Schuhwerk hat einen hohen Imagefaktor. Werzowa: „Achten Sie darauf, dass man dem gut gepflegten Schuh nicht ansieht, dass er schon 10 Jahre alt ist! Schuhe müssen nicht dem letzten Schrei folgen, sollten aber dennoch auf der Höhe der Zeit sein.“

Auch durch das Telefon wird ein erster Eindruck vermittelt. Maria Varga: „Ein Stimm- und Telefontraining muss absolviert werden, nichts klingt unprofessioneller als eine piepsende, hohe Stimme. Die Sekretärin muss mit der EDV und der Online-Kommunikation völlig vertraut sein. Sobald Post – wie auch immer – eintrifft, muss sie rasch und klar erkennen, welche Dinge wichtig sind und welche dringend. Prioritäten setzen muss sie im Schlaf können

und dabei darf sie sich weder irren noch etwas übersehen. Sie darf sich nicht im Detail verlieren und muss rasch die Essenz erkennen.“

Katharina Schweiger, Bereichsleiterin Qualifizierungen bei „die Berater“: „In einer Zeit der Beschleunigung und Zunahme an Komplexität liegt die schwierigste Aufgabe darin, den Überblick zu bewahren, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen und Prioritäten zu setzen. Diese Herausforderungen sind mit entsprechendem Training, z.B. Prioritätenmanagement und Zeitsouveränität, leichter zu bewältigen.“

Neutraler Standpunkt

Von der Empfangsdame bis zur Assistentin des Vorstandsvorsitzenden gibt es ein einheitliches Gesetz: Neutralität. Maria Varga: „Es ist schwer, aber anders geht es nicht. Die Dame muss eine neutrale Position zwischen Sekretariat, Team und Chef einnehmen. Sie muss sich klar abgrenzen können und auf höfliche Art und Weise auch NEIN sagen können. Dies ist eine sehr schwere Position und diese Dame muss daher sehr gefestigt in ihrer Persönlichkeit sein. Sie ist quasi eine Brücke zwischen ‚verschiedenen Welten‘.“

Die punktgenaue, klare und strukturierte Kommunikation mit Chef und Mitarbeiter sollte sie so weit trainiert haben, dass für sie Formulierungen keine Herausforderung mehr darstellen. Sie muss eine geborene Diplomatin sein, die ihrem Chef und dem Team die Vorgänge im Unternehmen darlegen und im Extremfall vermitteln kann. Varga: „Sekretärin heißt ja Geheimnisträgerin. Sie muss so viel Menschenkenntnis entwickeln, um abzufragen, wem sie was sagen kann. Sie muss sich sogar überlegen, mit wem sie ‚per Du‘ ist oder wo sie es besser beim ‚Sie‘ belässt. Mit wem sie welche Informationen austauscht, wer ihre beste Freundin ist.“ Silvia Rotheimer ergänzt: „In der Gerüchteküche mitzukochen ist absolut tabu.“

Tipps aus dem Trainingsbrief „Assistenz & Sekretariat inside“

Um Gottes Willen, ein Fehler ist passiert:

Wenn Sie einen Fehler gemacht haben, dann ist das zunächst einmal menschlich. Einen schwerwiegenden Fehler machen Sie erst dann, wenn Sie versuchen, Ihren Fehler zu vertuschen. So bügeln Sie Ihren Fehler wieder aus:

1. Klagen Sie sich nicht selbst an und hören Sie auf, sich über sich selbst zu ärgern. Konzentrieren Sie sich sofort darauf, wie Sie den Fehler schnell beheben können.
2. Verlieren Sie keine Zeit und rufen Sie die Kollegen zusammen, die von Ihrem Fehler betroffen sind. Entschuldigen Sie sich und versuchen Sie gemeinsam eine Lösung zu finden.
3. Gehen Sie anschließend zu Ihrem Chef, erzählen Sie ihm von dem Missgeschick und wie Sie es beseitigen werden. Zeigen Sie ihm, wie Sie jetzt alle Vorkehrungen getroffen haben, dass dieser Fehler nicht wieder passiert.
Außerdem: Nur dort, wo NICHT gearbeitet wird, passieren KEINE Fehler!

Neun Aspekte, die für die „Gesprächs-Sympathie“ entscheidend sind:

1. Stellen Sie Zwischenfragen. Das signalisiert, dass Sie interessiert zuhören.
2. Bestätigen Sie das Gehörte, indem Sie es hin und wieder zusammenfassen.
3. Hören Sie aktiv zu. Sagen Sie einfach zwischendurch „ja“, „mhm“, „verstehe“.
4. Achten Sie auf eine offene Körperhaltung. Lehnen Sie sich nicht zurück und verschränken Sie nicht die Arme.
5. Halten Sie Blickkontakt. Es irritiert Ihr Gegenüber, wenn Sie woanders hinsehen.
6. Machen Sie ein freundliches Gesicht. Das lockert das Gespräch auf.
7. Achten Sie auf einen freundlichen Ton, das schafft Vertrauen.
8. Bauen Sie keine Barrieren durch Tische auf. Setzen Sie sich besser über Eck.
9. Kommunizieren Sie lebendig. Unterstreichen Sie Ihre Worte durch Mimik.



Johanna Hähnel



Maria Varga



Sidonie Pucher



Katharina Schweiger

Bei der Assistentin ist es wie bei den Managern – je weiter „oben“ sie ist, umso einsamer wird sie. Und je weiter oben sie ist, umso öfter wird auch versucht, ihre Position auszunutzen. Da liegt es wieder an der gefestigten Persönlichkeit der Assistentin, wie sie damit umgeht. Maria Varga: „Genau darum sind Persönlichkeitsentwicklungsseminare überhaupt das Um und Auf.“

Dass sie nicht nur über die Vorgänge im Unternehmen extrem gut Bescheid weiß ist klar, sie muss auch über einen großen Schatz an Allgemeinbildung verfügen. Wirtschaft, Kultur, Politik müssen ihr ebenso geläufig sein wie Fremdsprachen, Geographie und interkulturelle Angelegenheiten.

Johanna Hähnel, Bildungsmanagerin beim ÖPWZ, bekräftigt: „Die Office-Managerin braucht viel Fingerspitzengefühl und eine gute Kommunikationsfähigkeit, um ihre Schnittstelle zwischen Vorgesetzten und Kollegen optimal zu gestalten. Die größte Herausforderung liegt wahrscheinlich in der reibungslosen Koordination dieser Schnittstellen.“

Und Sidonie Pucher ergänzt: „Generell gilt, dass alle Informationen der Geschäftsleitung gehören, diese entscheidet, ob Infos weitergegeben werden dürfen und in wessen Kompetenz dies fällt. Die Sekretariatsmitarbeiterin muss zu 100% dem Chef gegenüber loyal sein. Den Mitarbeitern gegenüber kann sie verständnisvoll und einfühlsam sein, was nicht heißt, dass sie ihnen Informationen geben darf.“

Sonja Althoff, Projektleitung Sekretariat Seminare, die für den großen Sekretärinnenkongress des GWV-Fachverlags in Salzburg verantwortlich zeichnet, sieht eine Herausforderung darin, dass „die Assistentin von ihrem Chef geführt wird und selbst Aufgaben im Office koordinieren muss – ohne dass sie dabei Personalverantwortung hat. Dabei muss sie verschiedene Interessen unter einen Hut bringen. Die Schwierigkeit liegt darin, im Spannungsfeld zwischen fremden Erwartungen und eigenen Bedürfnissen erfolgreich zu agieren.“

Veränderte Organisationsstrukturen, die Eroberung neuer Märkte, internationale Kooperationen, die immer rasanter fortschreitende technologische Entwicklung

und ein steigender Aufwand an Kommunikation führen zu völlig neuen Anforderungen an die Assistentin. Sonja Althoff: „Gefragt ist die selbstständig arbeitende

Eine kleine Übung fürs Büro zwischendurch – für frischen Elan und einen freien Kopf

- Stehen Sie locker aufrecht und nehmen Sie Ihren Körper wahr.
- Stellen Sie sich dabei die Frage: „Körper wie geht es dir?“
- Klopfen Sie sich die Beine vom Po ausgehend außen hinunter bis zu den Knöcheln. Die Bein-Innenseite wieder herauf bis zum Bauch und einmal rund um die Mitte (mind. 5x).
- Klopfen Sie weiter über die Arme, den Rücken, Brust, Bauch u. Po, dann mit den Fingerspitzen vorsichtig über das Gesicht.
- Kneten Sie die Augenbrauen und die Ohren (Daumen vorne).
- Klopfen Sie nun mit den Fingerspitzen über den Kopf (v.d. Stirn bis zum Nacken).
- Massieren Sie sich die Handinnenflächen u. streifen Sie die Finger aus.
- Schütteln Sie den gesamten Körper aus.
- Fühlen Sie nun Ihren Körper und nehmen Sie die Veränderung wahr. Der Tag geht nun mit frischer Energie weiter!



Die Übung wirkt noch effizienter, wenn Sie das Fenster dabei öffnen, Wasser trinken, Obst u. Vollwert-Lebensmittel zu sich nehmen und sich dabei denken: „Es darf leicht sein!“ (Energie folgt Aufmerksamkeit!)

Diese Übung widmet Ihnen Persönlichkeitstrainerin Anita Putscher, www.putscher.at

Einzigartig
authentisch
kompetent

gelungenes Styling
und sicheres Auftreten

Institut für Farbe & Stil
Christiane Werzowa

Ausbildungen, Seminare

Farb- und Stilcoaching
durch kompetente Beraterinnen

INSTITUT FÜR
farbe & stil



T + 43 1 478 75 84
M + 43 676 6374428
office@farbe-und-stil.at
www.farbe-und-stil.at

Assistentin, die Managerin im Management, die ihrem Chef in jeglicher Hinsicht entscheidungsreif zuarbeitet. Das klassische – und nach wie vor wichtige! – ‚Dem Chef den Rücken freihalten‘ bedeutet heutzutage auch immer mehr, eigene Projekte zu übernehmen und diese von A bis Z alleine – bzw. mit einem Team – zu managen. Es gilt also nicht mehr nur, den Chef bei seinen Aufgaben zu unterstützen, sondern ihn vielmehr dadurch zu entlas-

ten, dass er komplette Aufgabenbereiche an seine kompetente Assistentin delegieren kann.“

Johanna Hähnel meint zum Thema effiziente Chefentlastung: „Wenn die Office-Managerin eine flexible, lösungsorientierte Allround-Fachkraft ist, also ein effizientes Informations-Management beherrscht, ihre Arbeitsplanung und Zeiteinteilung im Griff hat und auch Organisationsgeschick (bei der Termin- und Reiseplanung) und

soziale Kompetenz aufweist, dann wird sie imstande sein, ihren Chef gezielt zu entlasten.“

Zeit- und Energieräuber-Konflikt

Konflikte gibt es in den buntesten Facetten. Meist wenn man gar nicht dran denkt, alles im Lot scheint, tritt er auf, der energieraubende Konflikt. Was ist zu tun? Katharina Schweiger: „Konflikte entstehen zum Großteil durch die Vernachlässigung der Kommunikation untereinander. Je exakter die Abstimmung zwischen beiden Seiten, desto effizienter ist auch die Zusammenarbeit. Von Anfang an sollten klare Richtlinien bezüglich der Kompetenzverteilung festgelegt werden. Wichtig dabei ist das regelmäßige Feedback-Gespräch, um den Umgang mit der Verantwortung und die daraus resultierenden Entscheidungen zu besprechen und klar darzulegen.“

Heidi Mathias, Inhaberin von hm.creative consulting, hat als Sekretariatskongress-Organisatorin jahrelange Erfahrungen mit dem Wirken der Assistentinnen: „Meines Erachtens liegt das größte Konfliktpotenzial im Spagat zwischen allen Ebenen. Sie ist Vertraute der Chefs, erfährt auch in Sitzungen Dinge, die absolut vertraulich sind, aber gleichzeitig ist sie Kollegin und muss/will/wird Stillschweigen bewahren und sich neutral verhalten. Dafür wird sie häufig für zickig oder gar arrogant gehalten, was für sie schon schmerzlich sein kann. Aber das ist der Preis für große Privilegien, viel Macht und ein oft sehr hohes Gehalt.“

Sidonie Pucher sieht ein Vermeiden von Konflikten in der klaren Definition des Aufgabenbereichs: „Der Aufgaben- und Wirkungsbereich – wie auch die gegenseitigen Erwartungen – gehören vor dem Arbeitsantritt, nach der Probezeit und immer dann, wenn in diesen Bereichen Störfelder auftreten, besprochen. Die Grenzen sind sehr dehnbar, abhängig davon, für welche Stelle sie sich beworben hat. Wenn sie als Privatsekretärin engagiert ist, dann wird sie sich wohl um die Hemden, die aus der Reinigung zu holen sind, kümmern müssen. Was aber nicht heißt, dass sie diese selbst waschen und bügeln muss. Ist sie als Abteilungssekretärin beschäftigt und der Chef verlangt, die Hemden aus der Reinigung zu holen, gehört dies nicht in ihren Aufgabenbereich.“

„Ein weiterer Konfliktpunkt ist der Umgang mit Anerkennung und Lob“, sagt Mag. Dr. Gabriele Cerwinka, MSc (Schranz & Cerwinka OEG): „Für die meisten Vorgesetz-

ABCDE-Verfahren: Wichtig und/oder dringend

Zeitmanager Peter Gall erklärt sein ABCDE-Verfahren: Wir teilen unsere Aufgaben nach dem Grad der „Wichtigkeit“ und „Dringlichkeit“ ein. Dabei unterscheiden wir zwischen Aufgaben, die

- A sowohl wichtig als auch dringend sind,
- B wichtig, aber weniger dringend sind,
- C weniger wichtig, dafür aber dringend sind,
- D weniger wichtig und nicht dringend sind,
- E unwichtig und nicht dringend sind.



Die Einteilung sieht folgendermaßen aus:

Im Bereich A finden Sie die Aufgaben und Vorhaben, die sehr wichtig und sehr dringend sind. Diese Aufgaben und Vorhaben müssen Sie sofort und selbst in Angriff nehmen. Hier finden Sie diejenigen Aufgaben, die Ihnen den Erfolg in Ihrer Tätigkeit bringen – und zwar bis zu 80%. Wenn Sie sich in diesem Bereich befinden, dann „brennt der Hut“. Es muss zwar nicht immer eine Krisensituation herrschen, aber der Bereich A zwingt Sie trotzdem, alles andere zurückzustellen und sich sofort darum zu kümmern.

Im Bereich B befinden sich alle Aufgaben und Tätigkeiten, die sehr wichtig sind, aber (noch) keine Dringlichkeit besitzen. Und das ist gefährlich. Wenn wir Tätigkeiten oder Themen in diesem Bereich nicht gleich erledigen oder den Termin verpassen, dann werden diese Dinge im Laufe der Zeit dringend und rutschen in den Bereich A. Und schon wieder haben wir ein neues Thema im „Katastrophen-Bereich“. Eine weitere Aufgabe, die wir selbst und sofort erledigen müssen.

Was gehört in diesen Bereich? Alle unsere Aufgaben, Tätigkeiten und Maßnahmen gehören hierher. In unternehmerischer Hinsicht sind das zum Beispiel die Projekte, das Rechnungswesen, die Strategie, das Marketing, der Verkauf und alles das, was zum unternehmerischen Erfolg beiträgt. Wenn Sie zum Beispiel die Mitarbeiterentwicklung vernachlässigen und nichts tun, befinden Sie sich bald im Bereich A. Nämlich dann, wenn Ihr letzter fähiger Mitarbeiter gekündigt hat.

Im privaten Bereich fällt mir auf Anhieb das Thema „Gesundheit“ ein. Regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen sind nie dringend, immer nur wichtig. Wenn Sie in dieser Angelegenheit in den Bereich A kommen, kann es zu spät sein. Wenn etwas bereits schmerzt, dann hilft auch kein Handelsgericht mehr, sondern eher ein Spital. Im besten Fall. Es könnte genauso gut auch vorbei sein. Alles aus und vorbei.

Aufgaben und Tätigkeiten im Bereich C sind sofort mit einem Termin zu versehen und am besten sofort zu delegieren, je dringender und unwichtiger diese werden.

Dasselbe gilt für den Bereich D. Wie das D schon sagt sind Aufgaben, je dringender und unwichtiger sie werden, zu delegieren.

Das Ganze mündet dann in den Bereich E. Je unwichtiger und nicht dringender Dinge werden, umso größer ist die Möglichkeit, sie zu entrümpeln oder – noch besser – sie wegzwerfen und sie nicht zu tun. Wenn es gar nicht anders geht und Sie die Aufgabe erledigen müssen, dann tun Sie es zu der Zeit, zu der Sie oft gestört werden oder wenn Sie nicht konzentriert sind.

Mehr Infos zum Thema Zeitmanagement: www.metacom.com

ten sind Arbeiten, die über das Maß hinausgehen, selbstverständlich und loben kaum. In diesem Fall empfehle ich, sich selbst zu loben und ebenfalls in einem günstigen Moment nachzufragen, wie der Chef die Arbeitsleistung sieht. Es fehlt das Lob der Chefs meist nicht absichtlich, sondern Vorgesetzte sind in der Hektik des Tages in anderen Gedanken und nicht bei der Mitarbeiterführung. Hier sollte sich die Sekretärin ihrer eigenen Stärken bewusst werden, aber auch zu den Schwächen stehen und diese nicht im Vordergrund belassen. Danken Sie für ein Lob, denn wenn alles, was Sie an Leistung bringen, ‚kein Aufwand ist‘ oder Sie es ‚nebenbei gemacht haben‘ dann geben Sie Ihrer eigenen Arbeit auch nicht den Wert, den der Chef sehen sollte.“

Die Zukunft sichern durch Weiterbildung

Welche Seminare soll nun die zukunftsorientierte Sekretärin besuchen? Kommt der Chef auch mit zum Seminar? Gabriele Cerwinka: „Ich spreche hier aus der Praxis, die ich erst diese Woche wieder erlebt habe. Bei Schulungen im Unternehmen ist der Chef bereit, sich stundenweise mit seiner Mitarbeiterin coachen oder schulen zu lassen. Im externen Seminarbereich habe ich so eine Schulung vor Jahren angeboten, diese wird jedoch in der Praxis nicht angenommen.“

Katharina Schweiger: „In den seltensten Fällen kommen die Vorgesetzten mit zum

Training. Dies hat Vor- und Nachteile. Der Vorteil liegt darin, dass dadurch ein gewisser geschützter Rahmen entsteht, den die Teilnehmerin nutzen kann, um sich freier zu bewegen. Andererseits ziehen das Management und die Assistenz am selben Strang, manche Abläufe und Routinen können nur optimiert werden, wenn sich beide Seiten beteiligen. Fort- und Weiterbildung sollten immer im Gesamtkontext gesehen werden.“ Und welche Themen werden gebucht? Katharina Schweiger: „Aus gegebenem Grund, da Assistentinnen tagtäglich mit Konfliktbewältigung, Zeitmanagement und Terminorganisation konfrontiert sind, werden am häufigsten die Kurse Konfliktmanagement, Zeitsouveränität und Besprechungen erfolgreich moderieren gebucht und besucht.“ Heidi Mathias hat großes Zutrauen zur Lernfähigkeit der Assistentinnen: „Sie können alles lernen, sich weiterentwickeln und trainieren, ob Sprachen, Hartfacts oder Softskills.“

Die Person des Chefs sollte ...

... eine Mischung aus Sean Connery, Tom Cruise und Brad Pitt sein.

Der ideale Chef von heute ist souverän und entscheidungsfreudig. Das hat jetzt eine Online-Umfrage des Sekretärinnen-Portals www.sekretaerinnenwelt.de ergeben. Unwichtig sind dagegen Eigenschaften wie Charisma und Modernität.

Heidrun Polegek, Inhaberin von www.sekretaerinnenwelt.de, empfiehlt allen Chefs,

sich die Ergebnisse dieser Untersuchung ganz genau anzusehen. Vor allem die coolen jungen Wilden sind bei ihren Mitarbeiterinnen nicht sehr beliebt. Und auch die charismatischen Leitwölfe sollten sich von diesem – anscheinend nicht mehr aktuellen – Chefbild möglichst schnell verabschieden. Gefragt sind dagegen menschliche Chefs mit Überblick, die was auf dem Kasten haben. Heidrun Polegek: „Man könnte sich den idealen Chef als eine Mischung aus dem vor Souveränität geradezu sprühenden Sean Connery und einem entscheidungsfreudigen und erfolgreichen Tom Cruise denken – mit einer nicht zu kleinen Prise des freundlichen Brad Pitt als Zugabe. Keine schlechte Vorstellung, aber wohl eher unrealistisch!“

Die Teilnehmerinnen an der Umfrage konnten aus zehn Möglichkeiten die für sie wichtigste Eigenschaft eines idealen Chefs auswählen. Ihre Antworten zeigen, dass der Traum-Boss vor allem souverän (19,9%) und entscheidungsfreudig (18,2%) ist. Aber auch seine fachlichen Qualitäten sind für Sekretärinnen ein Maßstab: Immerhin fanden 14,8%, dass der ideale Chef fachlich topp sein muss. Freundlichkeit ist für 13,6% der Sekretärinnen die wichtigste Eigenschaft. Interessant ist, dass die Eigenschaften modern (1,3%), locker und lustig (5,1%) sowie flexibel (2,5%) überhaupt nicht gefragt sind. Und charismatisch soll der ideale Chef schon gar nicht sein (2,5%). Dann schon eher verständnisvoll (11,4%) und konsequent (10,6%). **T**

Info

www.bfi.at
www.dieberater.com
www.erfolgsseminare.at
www.heidi-mathias.de
www.mdi.at
www.opwz.com
www.omc-portal.com
www.professional-office.at
www.putscher.at
www.schranz-cerwinka.at
www.secretary-academy.at
www.sekretaerinnen.de
www.sekretaerinnenwelt.de
www.sekretariat-seminare.de
www.farbe-und-stil.at
www.wifi.at

Serendip - Seminarhaus

Preise – Infos – Anfahrtsplan:
www.serendip.at



Genießen Sie die natürliche Atmosphäre eines Holz-Blockhauses im Grünen.

Ihr Seminar, Ihr Training, Ihre Klausur in wunderschöner Umgebung, 20 Min. vom Zentrum Wiens. Großzügig, exklusiv, gemütlich, komplett, flexibel und ganz persönlich betreut.

A-2345 Brunn am Gebirge, Heinrich Albrecht Gasse 31
 Auskünfte und Buchungen: Tel.: 02236/328 074 E-Mail: andreas@serendip.at