

Kompaktes Fachwissen für Sekretariat & Assistenz

sekretaria.de

Januar 2012

OfficeNews

Material-Nr. 00805-5103



Mehr Ordnung im Büro

Strukturieren Sie Ihre Ablage neu

Mit neuen Ideen durchstarten!



256 Seiten, € 19,80 [D]
ISBN 978-3-648-01796-8 | Bestell-Nr. E00370

Spaß am Leben bedeutet, alles miteinander in Einklang zu bringen: Job, Sport und Freizeit. Matthias Herzog zeigt Ihnen, wie Sie alle Facetten des Alltags genießen können und so einfach mehr Freude am Leben haben.

- > Die besten Tipps und Tricks für mehr Vitalität in den Alltag integrieren.
- > Große Herausforderungen mit frischem und klarem Kopf meistern.
- > Wirkungsvolle Übungen und Checklisten erleichtern die Umsetzung.
- > Prominente verraten, was sie für mehr Lebensqualität Besonderes tun.



192 Seiten | € 19,80 [D]
ISBN 978-3-648-01946-7 | Bestell-Nr. E00448

Pflegen Sie Ihr Unternehmen so wie eine Pflanze und lassen Sie es wachsen und gedeihen. Holen Sie sich mit diesem originellen Managementkonzept nachhaltige Denkanstöße für eine neue Führungskultur, die Erkenntnisse aus der Bionik für den Erfolg nutzt.

- > Nachhaltige Unternehmensführung am Beispiel von sieben unterschiedlichen Gärten.
- > Den Erfindungsreichtum der Natur auf die Wirtschaftswelt übertragen: Gründung, Kultivierung, Wachstumsregulierung u.v.m.
- > Neue Impulse nutzen, damit Ihr Unternehmen zukunftsfähig wird.

EDITORIAL

Liebe KollegInnen,

das sekretaria-Team und ich wünschen Ihnen ein frohes und gesundes neues Jahr 2012 und hoffen, dass Sie schöne Feiertage verlebt haben! Pünktlich zum Jahresbeginn haben sich die sekretaria OfficeNews herausgeputzt: Frischer, lebendiger und vor allem lesbarer sind wir geworden. Der Textumfang ist übrigens weitgehend gleich geblieben – das neue Layout macht's möglich. Wie man mithilfe der Dünnaktenablage laufende Vorgänge organisiert, verrät Ihnen unser Leitartikel. Sagen Sie den Papierstapeln den Kampf an.



Ich wünsche Ihnen einen erfolgreichen Start in 2012 und viel Spaß beim Lesen!

Ihre Tanja Bögner
Sekretärin des Jahres 2006

- 4 4 Tipps: Für mehr Ordnung im Regal
- 5 Die Ablage nach DIN 5007
- 6 Effektive Werbebriefe schreiben
- 6 Die neue DIN 5008 (9): Integration der DIN 676
- 8 Das Beschäftigtendatenschutzgesetz
- 9 Geschäftsreise: Knigge an Bord
- 10 Business English: Self-confident telephoning

PRAKTISCHE HELFER IM OFFICE

Mehr Ordnung im Büro

Chaos auf dem Schreibtisch? Das kann ein echter Produktivitätskiller sein. Überlegen Sie doch einmal, ob es nicht Zeit für ein ganz neues System ist. Eine der vielen Möglichkeiten ist die Dünnaktenablage. Sie eignet sich vor allem für kleinteilige, laufende Vorgänge.

Eine Ablage ist nur dann sinnvoll, wenn sie den Zugriff auf bestimmte Dokumente in möglichst kurzer Zeit sicherstellt. Zudem sollte auch jemand, der nicht ständig damit befasst ist, sich schnell darin zurechtfinden können.

Die Dünnaktenablage

Eine Möglichkeit ist die Dünnaktenablage, die sich besonders gut für laufende Projekte eignet. Bekannte Anbieter in diesem Bereich sind Classei und Mappei. Allerdings müssen Sie nicht zu deren Systemen greifen, sondern können sich Ihre Ablage mit Einstellmappen, Klebeetiketten und Boxen auch selbst bauen und so Ihren Bedürfnissen perfekt anpassen.

Bei diesem System wird ein Vorgang in viele kleine Teilschritte unterteilt, die jeweils eine eigene Einstellmappe bekommen. Angenommen, Sie möchten Ihre Kundenkorrespondenz künftig in Dünnakten ablegen. Dann heften Sie die Briefe nicht mehr alphabetisch in einem Aktenordner ab, sondern legen für jeden Kunden eine eigene kleine Mappe an, in die die jeweilige Korrespondenz wandert. Die Mappen bekommen einen Reiter mit dem Namen, eventuell in Kombination mit der Kundennummer, damit Sie wissen, was sich darin befindet, und werden anschließend alphabetisch in eine Sammelbox einsortiert. Ist ein Vorgang abgeschlossen, kommen alle zugehörigen Mappen in eine Archivbox, die dann im Lager untergebracht werden kann.



Die Vorteile

Sie sparen Arbeitsschritte wie Lochen, Ordner aufschlagen, Seiten umblättern ... Ihre Ablage ist beliebig erweiterbar und die Teilvorgänge lassen sich leicht transportieren. Und: Komplexere Vorgänge können Sie mit diesen Mappen sehr leicht in einzelne Teilschritte aufteilen, sodass alle Team- ▶

**Alles gut verstaut?
Wenn jedes Ding seinen festen Platz hat, wird Ordnung zum Kinderspiel.**

4 TIPPS

Für mehr Ordnung im Regal

- 1. Sorgen Sie für eine selbsterklärende Beschriftung.** Jedem sollte beim Lesen des Etiketts klar sein, was sich im Ordner befindet. Verwenden Sie daher besser keine Registernummern. Setzen Sie das Farbsystem ein, das Sie entwickelt haben.
- 2. Arbeiten Sie mit Symbolen.** Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte. Drucken Sie z. B. stilisierte Autos auf Etiketten, um die Ordner rund um den Fuhrpark zu kennzeichnen, oder nutzen Sie das Logo Ihres Kunden für Ordner, in denen die Korrespondenz mit diesen Kunden steckt.
- 3. Sie wollen auf einen Blick sehen, ob Ihre Ordner vollständig sind und in der richtigen Reihenfolge stehen?** Dann ziehen Sie einen diagonalen Strich über alle Ordnerücken hinweg. Fehlt ein Ordner, ist die Linie unterbrochen, steht er am falschen Platz, läuft die Linie im Zickzack über die Rücken.
- 4. Misten Sie regelmäßig aus.** Alles, was Sie nicht oft brauchen, sollten Sie ins Archiv verbannen. Unterlagen, die Sie nicht länger aufbewahren müssen, sollten Sie vernichten.



► mitglieder in Projekten auf einzelne Mappen zugreifen können, ohne ganze Aktenordner zu entführen. Wenn Sie im Regal viele Aktenordner stehen haben, die nur halbvoll sind, hilft Ihnen die Dünnaktenablage auch, Platz zu sparen.

Praxis-Tipp: Die verwendeten Einstellmappen sind übrigens nicht zu verwechseln mit Hängeregistermappen – die Vorrichtung zum Aufhängen fehlt. Das spart Platz im Schrank, allerdings benötigen Sie eine passende Box zur Aufbewahrung.

Die Nachteile

Die Dünnaktenablage ist teurer als jene mit den klassischen Aktenordnern, schließlich brauchen Sie zahlreiche Einstellmappen mit den entsprechenden Klebeetiketten. Und die Anlage der einzelnen Mappen kostet natürlich auch Zeit. Zudem verführt das schnelle „Hineinwerfen“ der Unterlagen in die Einstellmappe eventuell dazu, mehr Notizen und Unterlagen aufzuheben, als dies bei einem Aktenordner der Fall wäre.

Der größte Nachteil ist aber, dass Sie streng genommen Ihre Ablagestruktur jedes Mal auflösen, wenn Sie eine der Einstellmappen zur Bearbeitung aus der Box entnehmen. Wenn Sie eine Vielzahl verschiedener Vorgänge bearbeiten, stapeln sich schnell die Mappen auf dem Schreibtisch. Deshalb erfordert das System viel Disziplin: Zum einen müssen Sie die Mappen regelmäßig „ausmisten“ und zum anderen jeden Vorgang zeitnah wieder in seine Box an der richtigen Stelle einsortieren, um die Ordnung nicht zu gefährden.

Der Ablageplan

Eine systematische Ablage erfordert immer Planung – egal zu welchem System Sie greifen und mit welchen Hilfsmitteln Sie arbeiten. Mit einem Plan stellen Sie nicht nur sicher, dass gleichartige Unterlagen immer am selben Platz landen, sondern Sie ermöglichen Ihren Kollegen auch dann den schnellen Zugriff auf Dokumente, wenn Sie nicht vor Ort sind.

Praxis-Tipp: Wenn Sie einen neuen Ablageplan erstellen wollen, sollten Sie zuerst eine Bestandsaufnahme machen. Überlegen Sie einmal, welche Art Unterlagen über Ihren Schreibtisch gehen und welche Bereiche des Unternehmens diese jeweils betreffen.

Machen Sie sich eine erste grobe Liste, z. B. Auftragsanfragen, Kontoauszüge, Reisekostenabrechnungen, Urlaubsanträge, Kreditunterlagen, Besprechungsprotokolle. Versuchen Sie anschließend, sie einzelnen, zentralen Bereichen zuzuordnen. Reisekostenabrechnungen und Urlaubsanträge gehören zum Personal, Kontoauszüge und Kreditunterlagen zu den Finanzen, Auftragsanfragen und -bestätigungen zu den Kunden etc. Bilden Sie im nächsten Schritt Oberbegriffe. Angenommen, Sie strukturieren die Ablage für den Fuhrpark neu. Dann können Sie als Oberbegriff die einzelnen Fahrzeuge wählen und darunter die jeweiligen Dokumente einsortieren oder Sie wählen Begriffe wie „Versicherung“, „Leasing“ etc. und sortieren dann die betreffenden Unterlagen der Autos ein.

Als letzten Schritt sollten Sie den einzelnen Bereichen noch Farben zuordnen: Blau steht für alles, was mit dem Personal zu tun hat, Rot für die Finanzen ... Damit erhöhen Sie die Übersicht in Ihren Regalen, Schränken und Rollcontainern erheblich. Halten Sie in Ihrem Ablageplan fest, was in welcher Form wo zu finden ist und mit welcher Farbe der Bereich gekennzeichnet ist. Sorgen Sie nun dafür, dass der Ablageplan für jedermann gut sichtbar aufgehängt wird – schon sollten Ihre Kollegen sich in der neuen Ablage zurechtfinden.

Passende Aufbewahrungsform

Bei der Bestandsaufnahme können Sie erkennen, welche Dokumentenart bei welchem Bereich am häufigsten vorkommt, und daraus schließen, welche Aufbewahrungsform sinnvoll ist. Aktenordner eignen sich für alle Vorgänge, die abgeschlossen sind und bei denen Sie nicht zu häufig nachschlagen müssen. Auch bei der chronologischen Ablage sind sie nicht zu schlagen – Kontoauszüge etwa sind in Aktenordnern gut aufgehoben. Für alles, auf das Sie schnell zugreifen müssen, etwa für laufende Projekte, sollten Sie auf die Loseblattablage zurückgreifen, also auf Hängeregister oder die beschriebene Dünnaktenablage. Eine weitere Aufbewahrungsmöglichkeit sind Stehsammler, in die Sie z. B. gebundene Gebrauchsanweisungen stellen können. ■

sekretaria.de



Forumsfrage

Wie organisieren Sie Ihre Ablage? Welche Tipps haben Sie für andere Leserinnen und Leser?

Teilen Sie es uns mit im Forum unter www.sekretaria.de/forum in der Rubrik „sekretaria fragt“.



Checkliste

Der Weg zum Leertischler



Know-how-Box

Schluss mit den 5 schlimmsten Zeitfressern
Effektive Arbeitsorganisation
Das Arbeitsprotokoll

Die Ablage nach DIN 5007

Die meisten Ablagen funktionieren nach einem alphanumerischen System. Klingt zunächst eindeutig – es gibt aber durchaus Zweifelsfälle. Überlegen Sie gemeinsam mit Ihren Kollegen, welche Sortierregeln für Ihre Ablage sinnvoll sind, und machen Sie diese für alle verbindlich.

Kritisch sind vor allem die Umlaute ä, ö und ü sowie das ß. In der DIN 5007 sind für ihre Behandlung zwei Varianten beschrieben.

Praxis-Tipp: Sonstige Sonderzeichen, etwa ein Akzent oder eine Tilde werden im deutschsprachigen Raum bei der Sortierung nicht beachtet.

Variante 1: Ignorieren Sie die Pünktchen

In der ersten Variante werden die Umlautzeichen, also die Pünktchen über a, u und o, einfach ignoriert. Hierbei werden also ä und a, ö und o sowie ü und u gleich behandelt. Ebenso gibt es keinen Unterschied zwischen ß und ss. Dabei kommt es dann zu folgender Sortierung:

Lücke
Ludemann
Luedenscheidt
Luhmann

Variante 2: Behandeln Sie das ä wie ae

In der zweiten Variante werden ä in ae, ö in oe und ü in ue aufgelöst. Auch bei dieser Variante wird das ß wie das ss behandelt. Die oben genannten Begriffe werden nach dieser Regel anders sortiert, nämlich wie folgt:

Ludemann
Lücke
Luedenscheidt
Luhmann

Wann ist welche Variante besser?

Gerade wenn Sie Ihre Kundenkorrespondenz sortieren, ist die zweite Variante sinnvoll, denn damit haben Sie in Ihrer Ablage z. B. alle „Schröders“ beieinanderstehen, egal ob diese „Schröder“ oder „Schroeder“ geschrieben werden.

Wenn Sie sich für eine der Varianten entschieden haben, sollten Sie dies auch allen, die an der Ablage arbeiten, mitteilen. Am besten erstellen Sie dafür einen kleinen Aushang mit Beispielen, den Sie an die Regale kleben. Dann haben die Kollegen keine Ausrede mehr, wenn wieder mal eine Akte falsch einsortiert ist.

Testaufgabe

Machen Sie doch mal einen kleinen Test. Sortieren Sie die folgenden Namen – einmal nach Variante 1 und einmal nach Variante 2: Müller, Anton; Mueller, Bernd; Mühlhan, Gustav; Muehlhaupt, Barbara; Muller, Alan. ■



LÖSUNG

Variante 1

Muehlhaupt, Barbara
Mueller, Bernd
Mühlhan, Gustav
Müller, Alan
Müller, Anton

Variante 2

Mühlhan, Gustav
Muehlhaupt, Barbara
Müller, Anton
Mueller, Bernd
Muller, Alan

Sorgen Sie für eine durchgängige Sortierung.

WINDOWS-EXPLORER

Die Jahreszahl zuerst

Wie wird bei Ihrem Computer im Windows-Explorer das Änderungsdatum einer Datei angezeigt? Üblicherweise erfolgt dies so: TT.MM.JJJJ. Viele Menschen aber finden es übersichtlicher, wenn das Datum in der internationalen Sortierweise angezeigt wird: JJJJ-MM-TT. Das können Sie ganz einfach einrichten.

- » Klicken Sie unten links auf den Windows-Button und wählen Sie „Systemsteuerung“ aus.
- » Klicken Sie hier auf „Zeit, Sprache und Region“.
- » Wählen Sie im nächsten Fenster unter „Region und Sprache“ den Punkt „Datum, Uhrzeit oder Zahlenformat ändern“ aus.
- » Auf dem Karteireiter „Formate“ können Sie die Einstellungen Ihren Wünschen anpassen. Für eine An-

zeige des Datums nach JJJJ-MM-TT öffnen Sie das Pull-down-Menü hinter „Datum (kurz)“ und klicken auf den betreffenden Eintrag.

- » Das Pull-down-Menü schließt sich sofort und im Fenster können Sie unter „Beispiele“ sehen, wie welche Datumsformen angezeigt werden, sobald Sie Ihre Angaben bestätigt haben.
- » Wenn Sie mit der Anzeige zufrieden sind, klicken Sie auf „Übernehmen“ – ab sofort wird das Datum in der neuen Form angezeigt.

Übrigens hat diese Änderung nicht nur auf die Ansicht im Windows-Explorer Auswirkungen. Auch in anderen Office-Anwendungen kann das Datum nun in der veränderten Form angezeigt werden, etwa im Posteingangsordner von Outlook.

BUCHTIPP

Kundenakquise

Kurbeln Sie die Geschäfte richtig an! Sie erfahren, wie Sie die Akquise vorbereiten, sie durchführen und innere Barrieren überwinden.

Mit vielen Checklisten und Beispielen

www.haufe.de



Effektive Werbebrieife schreiben

Ihr Chef möchte im neuen Jahr mit den Umsätzen richtig durchstarten? Dann entwerfen Sie für ihn doch einmal einen pffiffigen Werbefrief. Richtig gestaltet und verschickt kommt Ihr Schreiben sicher gut an.

Ein großer Vorteil von Werbebrieifen ist die gute Kalkulation der Kosten. Sie selbst bestimmen, wie hoch die versendete Auflage ist, wie groß, schwer und dick der Brief ist und ob Sie das Rückporto übernehmen oder nicht. Allerdings hat diese Form der Werbung auch Nachteile. Viele Menschen öffnen Briefe nicht mehr, die offensichtlich Werbung enthalten, auch in Unternehmen bleiben die Schreiben oft schon in den Poststellen hängen. Aber mit einer guten Vorbereitung der Aktion und einer geschickten Gestaltung des Briefs können Sie die Erfolgchancen erhöhen.

Empfänger- und Absenderangaben korrekt?

Das ist aus verschiedenen Gründen wichtig: So sind Werbebrieife, die die Post nicht zustellen kann, herausgeworfenes Geld. Außerdem hinterlässt es beim Kunden einen negativen Eindruck, wenn seine Anschrift oder gar sein Name nicht stimmen. Ebenso wichtig ist, dass die Absenderangaben richtig sind, denn der Empfänger will wissen, wer ihm schreibt. Ein Interessent, der sich aufgrund des Mailings bei Ihnen melden will und dabei scheitert, wird es kein zweites Mal versuchen.

Was beim Anschreiben wichtig ist

Der Betreff: Hier entscheidet der Leser, ob er weiterliest oder das Schreiben wegwirft. Nennen Sie deshalb gleich hier ein starkes Nutzenargument oder schildern Sie ein Problem.

Persönliche Ansprache: Sprechen Sie Ihren Ansprechpartner mit seinem Namen an. Wer mit „Sehr geehrte Damen und Herren“ anfängt, zeigt, dass er nicht sauber recherchiert hat.

Inhalt: Beschreiben Sie nicht Ihr Unternehmen, schreiben Sie lieber, was der Empfänger davon hat, wenn er zu Ihnen kommt. Nennen Sie ganz konkret, worin das Angebot besteht, was es kostet und was es dem Empfänger bringt. Seien Sie dabei so individuell wie möglich.

Praxis-Tipp: Wenn Sie sich an verschiedene Zielgruppen wenden, sollten Sie für jede einen eigenen Brief formulieren, um den jeweiligen Nutzen besser herausstellen zu können.

Im Idealfall erfährt der Leser in Ihrem Brief etwas Neues, Interessantes. Halten Sie aber das Schreiben kurz, je länger ein Text ist, desto weniger wird er gelesen. Und enden Sie mit einer Aufforderung: Was soll der Empfänger des Schreibens als Nächstes tun? Zum Telefonhörer greifen? Eine Internetseite besuchen?

Stil: Auch hier gilt: Halten Sie sich kurz. Vermeiden Sie lange, verschachtelte Sätze und verwenden Sie lieber eine klare, verständliche Sprache.

Unterschrift: Wer hat mir geschrieben? Diese Frage beantwortet die Unterschrift. Sie sollte also lesbar sein.

Postskriptum: Untersuchungen haben gezeigt, dass dieser Teil eines Schreibens besonders viel Aufmerksamkeit erhält. Bringen Sie hier noch einmal ein starkes Argument vor. ■

sekretaria.de



Top-Download

Musterbrief: Werbefrief an Firmenkunden



Checklisten

Organisation eines Werbemailings
DIN-gerechte Geschäftsbriefe



Quiz

DIN-gerecht: Die Integration der DIN 676

www.sekretaria.de/DIN-Quiz9

DIE NEUE DIN 5008 (9)

Integration der DIN 676

Bis zum April dieses Jahres gab es für den Aufbau und die Gestaltung von Briefvordrucken und -vorlagen eine eigene DIN – nämlich die DIN 676. Mit der Reform der DIN 5008 wurden die Vorschriften aus der DIN 676 nun integriert. Hintergrund ist das allmähliche Verschwinden der Schreibmaschine. Während es früher noch sinnvoll war, zwischen dem Briefvordruck und seiner Beschriftung zu trennen, ist dies durch die Computernutzung weitgehend überflüssig geworden. Die Regeln aus der DIN 676 sind als Abschnitt 16 in die DIN 5008 übernommen worden.

Die wichtigste Neuerung in diesem Bereich ist die Einführung eines einfachen, einheitlichen 25-mm-Rasters für die Größe und die Lage der

einzelnen Felder des Briefbogens. Die Grundzeilenabstände blieben jedoch bei 4,23 mm (das entspricht 12 Punkt). Nach der neuen DIN 5008 ist der linke Rand eines Briefbogens nun 2,5 cm breit statt wie bisher 2,41 cm. Der Informationsblock beginnt bei 12,5 cm vom linken Rand statt wie bisher bei 12,57 cm.

Geändert hat sich auch die Bedeutung von Informationsblock und Bezugszeichenzeile. Während früher die Bezugszeichenzeile in der DIN die größere Bedeutung hatte, kommt diese nun dem Informationsblock zu. Da den Empfängern von Briefen immer mehr Kontaktdaten mitgeteilt werden, ist dies sinnvoll, denn die Bezugszeichenzeile bot einfach nicht mehr genügend Platz.



KORRESPONDENZ-TIPPS

- 1** Wecken Sie die Aufmerksamkeit des Lesers, indem Sie **gleich zu Beginn ein starkes Argument nennen**.
- 2** Recherchieren Sie im Vorfeld, **wer im Empfängerunternehmen der richtige Ansprechpartner für Ihr Anliegen ist**.
- 3** Stellen Sie die **Vorteile für den Briefempfänger** heraus und formulieren Sie möglichst positiv.
- 4** **Wie geht's weiter?** Sagen Sie dem Interessenten, wie er Ihr Angebot nutzen kann.
- 5** **Nutzen Sie das „Übrigens“ oder PS**, um auf einen besonderen Aspekt Ihres Angebots hinzuweisen.

Intermobil – Ihr Mietwagenspezialist

FWT GmbH, Postfach 12 34, 98765 Musterstadt

Frau
Andrea Spengler
Cäcilienstraße 234
98765 Musterstadt

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Mo/T
Unsere Nachricht vom:

Name: Monika Terhorst
Telefon: 09588 666551
Telefax: 09588 666552
E-Mail: monika.terhorst@fwt-fitness.info

Datum: 04.01.2012

1 Möchten Sie die Kosten für Mietwagen um bis zu 27 % reduzieren?

Sehr geehrte Frau Spengler,

2 Sie sind im Unternehmen für die Organisation von Mietwagen verantwortlich? Dann sind die Kosten wahrscheinlich auch für Sie zurzeit ein zentrales Thema.

3 Heute informieren wir Sie über ein aktuelles Angebot von Intermobil, mit dem Sie Ihre Kosten schnell und einfach um bis zu 27 % reduzieren können. Und das, ohne auf einen zuverlässigen Service, moderne Mietwagen und eine einfache Abwicklung verzichten zu müssen.

Wie das geht? Das erläutern wir Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch.

4 Damit wir Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot machen können, benötigen wir einige Informationen. Nutzen Sie dazu bitte unsere Internetseite www.intermobil.com. Innerhalb von 24 Stunden erhalten Sie unser schriftliches Angebot.

Falls Sie dann – und davon sind wir überzeugt – Interesse an einer Zusammenarbeit haben, erläutern wir Ihnen die Details gerne in einem persönlichen Gespräch.

Wir sind sicher: Unsere günstigen Konditionen und die unbürokratische Abwicklung Ihrer Anfragen werden Sie überzeugen!

Mobile Grüße aus Frankfurt

Ihre
Monika Terhorst
Geschäftsführung

5 Übrigens: Gehen Sie am besten sofort auf unsere Internetseite. Denn unter allen Anfragen verlosen wir ein Wochenende mit einem Ferrari Testarossa. Natürlich in Rot ...

Das Beschäftigtendatenschutzgesetz

Ihr Chef bittet Sie, bei Facebook oder einem anderen sozialen Netzwerk nach einem Bewerber zu suchen? Vorsicht: Das wird nach den Regelungen des Beschäftigtendatenschutzes voraussichtlich nicht mehr erlaubt sein. Auch in anderen Bereichen müssen Arbeitgeber nun vorsichtiger agieren.



**So geht's nicht!
Der Arbeitgeber darf
Mitarbeiter nur unter
bestimmten Vorausset-
zungen überwachen.**

Mit dem Gesetzentwurf reagiert die Bundesregierung auf die Datenschutzskandale beim Einzelhändler Lidl oder bei der Deutschen Bahn, bei denen Mitarbeiter mit unzulässigen Methoden überwacht wurden. Noch ist unklar, wann die Regelungen tatsächlich in Kraft treten werden, da das parlamentarische Verfahren noch läuft. Der Gesetzentwurf der Bundesregierung sieht jedoch folgende Eckpunkte vor.

Überwachung

Eine heimliche Videoüberwachung soll es nicht mehr geben. Dies gilt insbesondere für Betriebsbereiche mit Privatcharakter wie Sanitär-, Umkleide- und Schlafräume. Eine offene Videoüberwachung soll unter bestimmten Voraussetzungen – beispielsweise zur Qualitätskontrolle oder an Eingängen – erlaubt sein.

Bewerbungen

Erstmals umfassend gesetzlich geregelt wird das Bewerbungsverfahren. So darf ein Arbeitgeber künftig keine Daten mehr aus sozialen Internet-Netzwerken wie Facebook erheben. Eine Ausnah-

me gilt für solche Internetdienste, die gerade der eigenen Präsentation des Arbeitnehmers dienen (z. B. Xing). Googeln bleibt erlaubt.

Gesundheitsprüfung

Von einem Bewerber soll der Arbeitgeber nur dann eine ärztliche Untersuchung verlangen dürfen, wenn es um „entscheidende berufliche Anforderungen zum Zeitpunkt der Arbeitsaufnahme“ geht und wenn der Betroffene eingewilligt hat. Der Betroffene soll das vollständige Untersuchungsergebnis bekommen. Dagegen soll der Arbeitgeber nur erfahren, ob der Beschäftigte nach dem Untersuchungsergebnis für die vorgesehene Arbeit geeignet ist.

Screening

Umfangreiche Abgleiche von Mitarbeiterdaten sind nur unter strengen Voraussetzungen erlaubt. Ein automatisierter Datenabgleich darf zunächst nur in anonymisierter Form erfolgen, erst bei einem konkreten Verdacht dürfen die Daten personalisiert werden. Dabei muss es um die Aufdeckung von Straftaten oder schweren Pflichtverletzungen gehen, es gibt Dokumentations- und Unterrichtungspflichten, keinesfalls dürfen umfassende Persönlichkeitsprofile von Mitarbeitern erstellt werden.

E-Mails und Telefonate

Geregelt werden die Bedingungen, unter denen Firmen die Telekommunikation ihrer Angestellten wie Telefonate oder E-Mail-Verkehr kontrollieren dürfen. Zugriffsmöglichkeiten sind dabei an weite Informations- und Dokumentationspflichten geknüpft und variieren je nach Art des Betriebs und der individuell vereinbarten Nutzung der technischen Anlagen.

Hohe Geldbußen bei Missachtung

Grundsätzlich soll gelten: Überwachung nur, wenn sie erforderlich ist und bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Verstöße gegen die neuen Regelungen, so sie denn in dieser Form in Kraft treten sollten, können für die Unternehmen sehr teuer werden. Geplant sind Bußgelder bis zu 300.000 Euro! Kosten kommen auf die Unternehmen aber wohl in jedem Fall zu. Laut der Stellungnahme des Nationalen Normenkontrollrates würde das neue Gesetz für die Unternehmen zu einmaligen Bürokratiekosten von 10,3 Millionen Euro und zu jährlichen Bürokratiekosten in Höhe von rund 9,5 Millionen Euro führen.

Knigge an Bord

Kaum im Flugzeug oder in der Bahn, schon beginnt der Stress. Eng an eng sitzen Sie mit wildfremden Menschen, oft über viele Stunden hinweg. Da ist es sehr wohltuend, wenn alle Beteiligten schon mal etwas vom „Knigge an Bord“ gehört haben – mit anderen Worten: sich zu benehmen wissen.

Die mit Abstand wichtigste Regel an Bord ist: Nehmen Sie Rücksicht aufeinander, wann immer und wo immer es geht!

Platz lassen

Sich erst mal schön breit machen! Wer nach diesem Motto beide Armlehnen für sich beansprucht, seine Beine weit ausstreckt und die großformatige Zeitung ausklappt, macht sich bei seinen Sitznachbarn sicherlich nicht beliebt. Jeder Mensch braucht einen gewissen Freiraum, auch in der Enge eines Flugzeugs oder eines Zugabteils. Achten Sie also darauf, Ihren Nachbarn nicht zu beeinträchtigen. Bleiben Sie in Ihrem Bereich – mit den Armen und Beinen, aber auch mit Ihrer Zeitung oder dem Computer auf dem Tischchen in der Mitte zwischen den Sitzreihen. Bewegliche Armlehnen sollten zwischen Fremden immer runtergeklappt bleiben. Genauso können Sie auch höflich um Abstand bitten, wenn Ihnen Ihr Nachbar zu nahe kommt.

Ruhe bitte!

In einem geschlossenen Raum kann schnell eine erhebliche Geräuschkulisse entstehen. Hinter Ihnen werden Dauertelefonate am Handy geführt, vor Ihnen Musik so laut abgespielt, dass sie aus dem Kopfhörer herausschallt, und gegenüber sitzt eine Gruppe, die fleißig den neuesten Klatsch und Tratsch austauscht. Auch hier gilt: Verhalten Sie sich so, dass Sie niemanden sonst stören. Telefo-

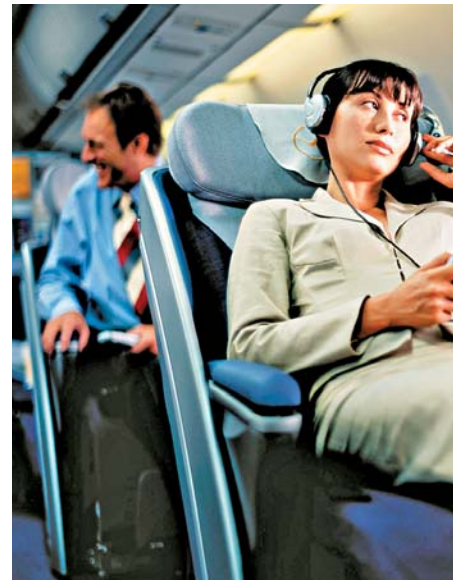
nieren Sie nur in Ausnahmefällen und verlassen Sie dafür am besten das Abteil. Gespräche sollten Sie schon deshalb leise führen, weil Sie vermutlich nicht wollen, dass alle Welt erfährt, was Sie zu sagen haben.

Praxis-Tipp: Besonders, wenn Sie in der Bahn ein Ruheabteil gebucht haben, können Sie höflich, aber mit Nachdruck darauf aufmerksam machen, dass Telefonate und Gespräche hier nichts zu suchen haben. Verweisen Sie auf die entsprechenden Hinweisschilder.

Geduld ist gefragt

Kaum ist der Flieger gelandet, stehen schon die ersten Passagiere in den Gängen. Ziemlich sinnlos, denn bevor das Flugzeug nicht seine endgültige Halteposition erreicht hat, kommt ohnehin keiner raus. Bleiben Sie also sitzen und warten Sie geduldig, bis das Aussteigen beginnt. Meist leert sich der Flieger dann sehr schnell, sodass Sie viel bequemer an Ihr Handgepäck kommen. Sollten Sie es nach einem Flug tatsächlich einmal sehr eilig haben, ist es sinnvoller, sich beim Einchecken einen Platz nahe der Türen geben zu lassen.

Im Zug hingegen können Sie aber wirklich in die Verlegenheit kommen, vorzeitig aufstehen zu müssen. Immerhin sind die Aufenthalte in den Bahnhöfen teilweise sehr kurz. Achten Sie dann darauf, dass Sie niemanden mit Ihrem Gepäck belästigen, vor allem Rucksäcke sind gefährlich. ■



Nehmen Sie in der Bahn oder im Flugzeug Rücksicht auf Ihre Sitznachbarn – auch was Geräusche angeht.

ENTSCHÄRFEN SIE BRENZLIGE SITUATIONEN

Die Exit-Strategie

Ärger, Konflikte und Provokationen führen zu wachsendem Stress. Stress zieht aggressives Verhalten nach sich. Manchmal ist eine Situation so angespannt, dass Sie nicht mehr gelassen bleiben können.

Sobald Sie merken, dass es in Ihnen zu brodeln beginnt und Sie nicht mehr souverän bleiben, dann gehen Sie besser aus der Schusslinie. Psychologen sprechen von der Exit-Strategie. Das heißt: Ausgang benutzen und die Arena verlassen. Durch ein klares „Ende“ oder „Stopp“ gewinnen Sie Zeit und dadurch Ihre Gelassenheit zurück. So bleiben Sie, trotz Wut im Bauch, in einer überlegenen und starken Position. Beenden Sie rasch und ohne weitere Diskussion das Gespräch. Formulieren Sie eindeutig das Gesprächsende: „Ich habe den

Eindruck, wir kommen so nicht weiter. Deshalb möchte ich das Gespräch jetzt beenden.“ Auf Beleidigungen reagieren Sie ebenfalls mit der Exit-Strategie. Sagen Sie z. B.: „Darauf antworte ich Ihnen jetzt nicht.“ Es ist eine Leistung, in einer emotional hoch angespannten Situation nichts zu erwidern.

Wenn Sie das geschafft haben, sind Sie gelassen geblieben. Sie haben die Lage entschärft. Das spüren Ihre Gesprächspartner genau. Durch Ihr Verhalten demonstrieren Sie Selbstdisziplin und Stärke. Denken Sie daran: Sobald Sie ebenfalls aggressiv werden, haben Sie dem Angreifer zu einem Sieg verholfen. Sie haben ihm die Gewissheit gegeben, dass er Sie aus der Fassung bringen kann. Und das wollen Sie ja nicht, oder?

BUCHTIPP

Gelassenheit lernen

Auch in brenzligen Situationen gelassen und überlegt reagieren? Mit den richtigen Strategien ist das kein Problem.

www.haufe.de



Self-confident telephoning

Die Kommunikation am Telefon ist ohnehin schon anspruchsvoller als die von Angesicht zu Angesicht. Und der Schwierigkeitsgrad steigt, wenn Sie in einer Fremdsprache telefonieren sollen. Da ist Selbstbewusstsein gefragt – und das sollte auch Ihre Stimme ausstrahlen.

Rather than speaking in a monotone voice, try to sound vital and energetic. A monotone voice signals boredom or anger in most English-speaking cultures: try to sound like a human being rather than a robot!

Making the call

Let's assume you have to call a business associate to obtain some information. You have phoned several times, only to get through to his Personal Assistant (PA). You think that the PA is screening your associate's calls because you haven't managed to get through to him yet: he never seems to be there. Sean McPheat, a businessman who runs sales training seminars for MTD Sales Training writes that your approach should depend on how the PA responds: is s/he a friendly type of person who asks your business before saying the boss is out, or does s/he refuse point-blank to put anyone through without asking much. According to McPheat, you need a different approach for each situation. In the first case, you might be more successful if you give the impression that you don't have time to chat, and that you're an important person who the PA should not risk offending.

Dialogue

PA: Company X, Toni Welsh speaking, good morning.

You: Good morning, is Fred Hart available please?

PA: Who's calling please?

You: This is Adrian Trevor of YZ sales.

PA: I'm sorry Mr Trevor, Mr Hart is out at the moment. Could I ask the reason for your call?

You: I have some urgent business I have to discuss with Mr Hart. I have to talk to him personally. When will he be back?

PA: Let me just check. I think he should be back within the hour. I'll tell him that you called.

You: I'd appreciate that. Goodbye.

Despite being friendly and asking for more information, the PA first finds out who is calling before letting the caller know Mr Hart's whereabouts. It may seem odd for German callers that the person calling doesn't say who s/he is. It is often the receiver of the call who will ask for the person's name and not the other way round.

If the PA is only interested in getting you off the phone, the better approach, according to McPheat, is to speak slowly and sound 'harmless'.

Dialogue

PA: Company X, Toni Welsh speaking, good morning.

You: I'd like to speak to Fred Hart please.

PA: I'm afraid he's out all day and won't be in until tomorrow.

You: Ah, that's a pity – well, what about Thursday? Will he be in then?

PA: Yes, but his schedule is looking very busy.

You: I see. Is there any chance I could contact him on his mobile number?

PA: I think it would better to call again at another time when he's back in the office later this week.

You: Hmm, yes, I appreciate that. What about Friday morning?

PA: I would advise you to try him then.

You: OK, until Friday then.

PA: Goodbye.

The PA remains non-committal, but at least you have found out when you might reach the person you are after. Perseverance, politeness and good humour often get you what you want on the phone. So don't give up! ■

von Lucy Renner Jones und Anita Duncan

Besondere Anforderungen
Zwei Chefs – eine Sekretärin

Vom Zettel in den Computer

Handschriftliche Notizen digitalisieren

Firefox

Drei nützliche Tools

Die neue DIN 5008 (10)

Zahlenformate und Zahlengliederung

BWL im Sekretariat

Positionen in einer Bilanz

Akademische Grade

Wie lautet die richtige Anrede?

Business English

Internet Talk

IMPRESSUM

Haufe-Lexware GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9
79111 Freiburg
Kommanditgesellschaft
Sitz Freiburg
Registergericht Freiburg, HRA 4408
Komplementäre: Haufe-Lexware
Verwaltungs GmbH, Sitz Freiburg,
Registergericht Freiburg, HRB 5557;
Martin Laqua

Geschäftsführung: Isabel Blank,
Jörg Frey, Birte Hackenjos, Jens
Köhler, Matthias Mühe, Markus
Reithwiesner, Joachim Rotzinger,
Dr. Carsten Thies
Beiratsvorsitzende: Andrea Haufe

Verantwortlich:
Jasmin Jallad (V.i.S.d.P.),
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Fraunhoferstr. 5

82152 Planegg / München
Tel. 089 89517-0
Fax 089 89517-250

E-Mail: service@sekretaria.de
Steuernummer: 06392/11008
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 812398835

Herausgeber: Cordula Natusch
Herstellung/Druck:
Bosch-Druck GmbH
Die sekretaria office-news
erscheinen monatlich,
Jahrespreis 94,80 Euro inkl. MwSt.
und Versand.
ISBN: 978-3-8092-1696-4
ISSN: 1869-022X

Die Angaben entsprechen dem Wissensstand bei Redaktionsschluss am 23. November 2011. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung ist nur innerhalb der vorgegebenen Grenzen des deutschen Urheberrechts und der Allgemeinen Geschäfts- und Lizenzbedingungen zulässig. Insbesondere das Einstellen in elektronische Informationssysteme und die Vervielfältigung ohne vorherige Erlaubnis sind unzulässig. Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.



Internet-Tipp: Regelmäßige Tipps, Mustertexte und Übungen für Ihr Business-Englisch finden Sie auf www.business-english.de.



Souverän & sicher im Daily Business English

Für jede Herausforderung auf Englisch sofort die passende Lösung – das bietet Ihnen business-english.de!

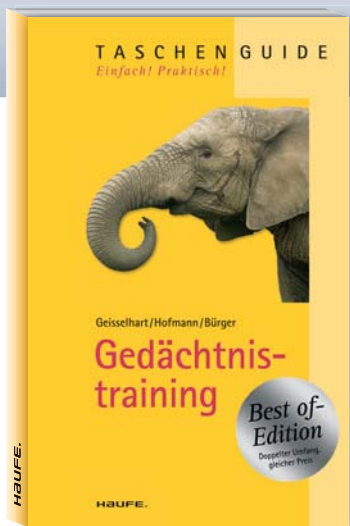
Hier finden Sie alle wichtigen Informationen, Mustervorlagen und Trainings, die Sie für ein verhandlungssicheres Englisch benötigen.

Überzeugen Sie sich selbst – absolut kostenlos und unverbindlich unter www.business-english.de

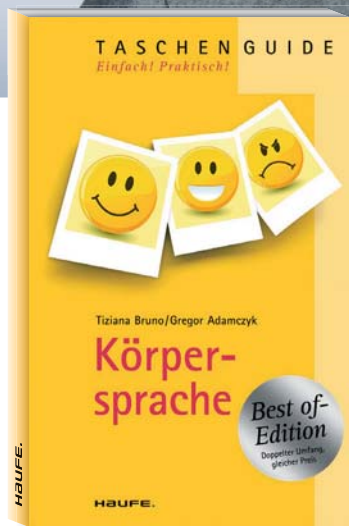


»Warum weiß meine Kollegin so gut Bescheid?«

TaschenGuides. Immer bestens informiert.



256 Seiten, € 6,90 [D]
Bestell-Nr. E00339
ISBN 978-3-448-10146-1



256 Seiten, € 8,95 [D]
Bestell-Nr. E01305
ISBN 978-3-648-02683-0



256 Seiten, € 6,90 [D]
Bestell-Nr. E00989
ISBN 978-3-448-09100-7

6 Millionen Leser wissen schon Bescheid.
Mehr Informationen:
www.haufe.de/softskills

HAUFE.