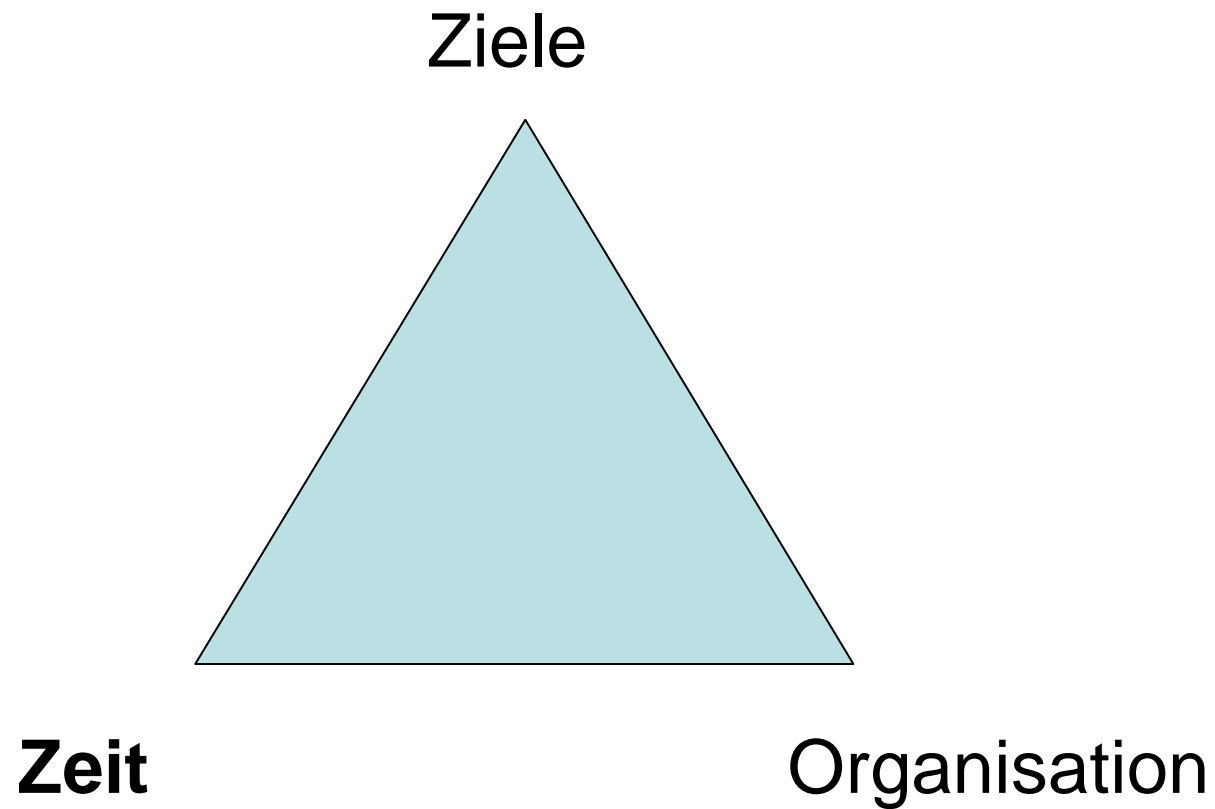


Zeit

„Dafür habe ich eigentlich keine Zeit!“



Warum haben viele Menschen ein Zeitproblem?

- Familie (Kinder, Eltern)
- Beruf (Leistungsdruck, Flexibilität)
- Freundeskreis
- Freizeit / Hobby

Störfaktoren von aussen:

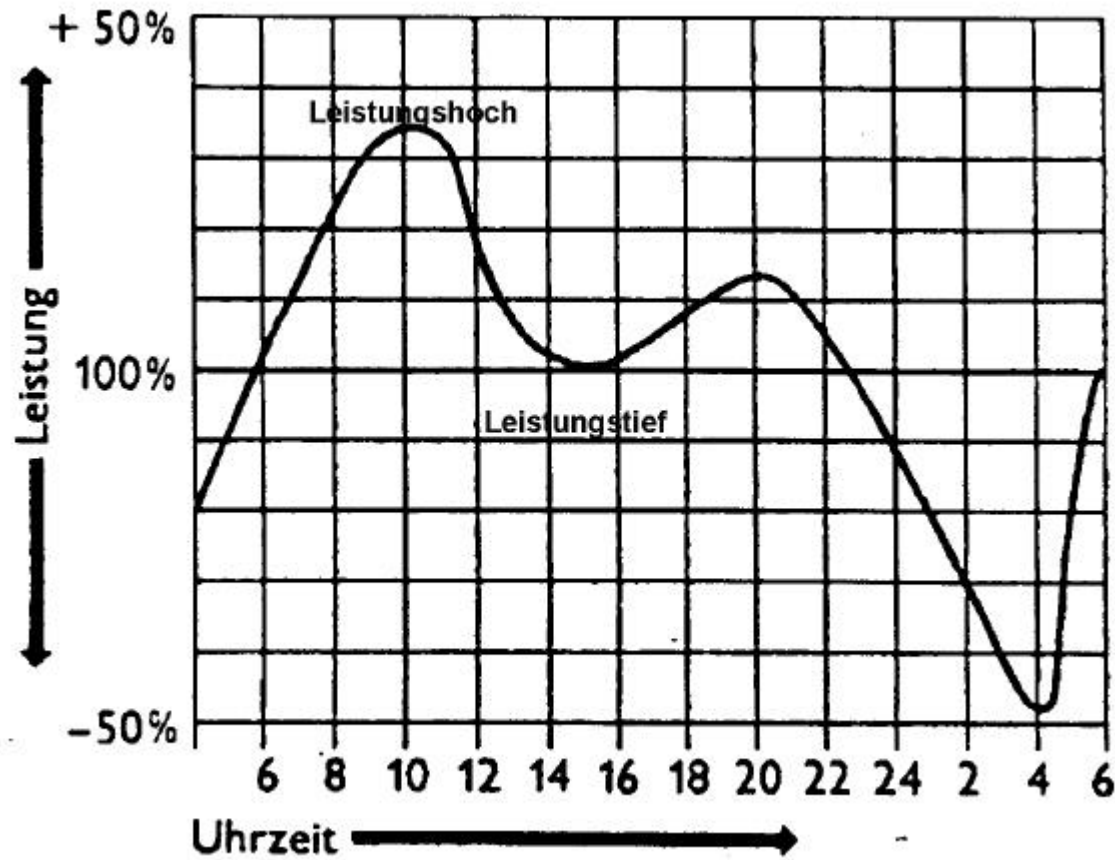
- Telefon / Handy
- unangemeldete Besucher
- „Kannst Du mal eben ... !“
- Suchen statt finden
- Lärm
- mangelnde Absprachen untereinander

Zeitmanagement

Wie bekomme ich meine Ziele und Aufgaben in einen zeitlichen Rahmen?

- Prioritäten setzen
- Aufgaben delegieren (Nein-Sagen)
- Freiräume schaffen!
- Leistungskurve berücksichtigen
- Unerwartetes einplanen (Puffer einbauen)
- Vereinfachung

Leistungskurve



ALPEN-Methode

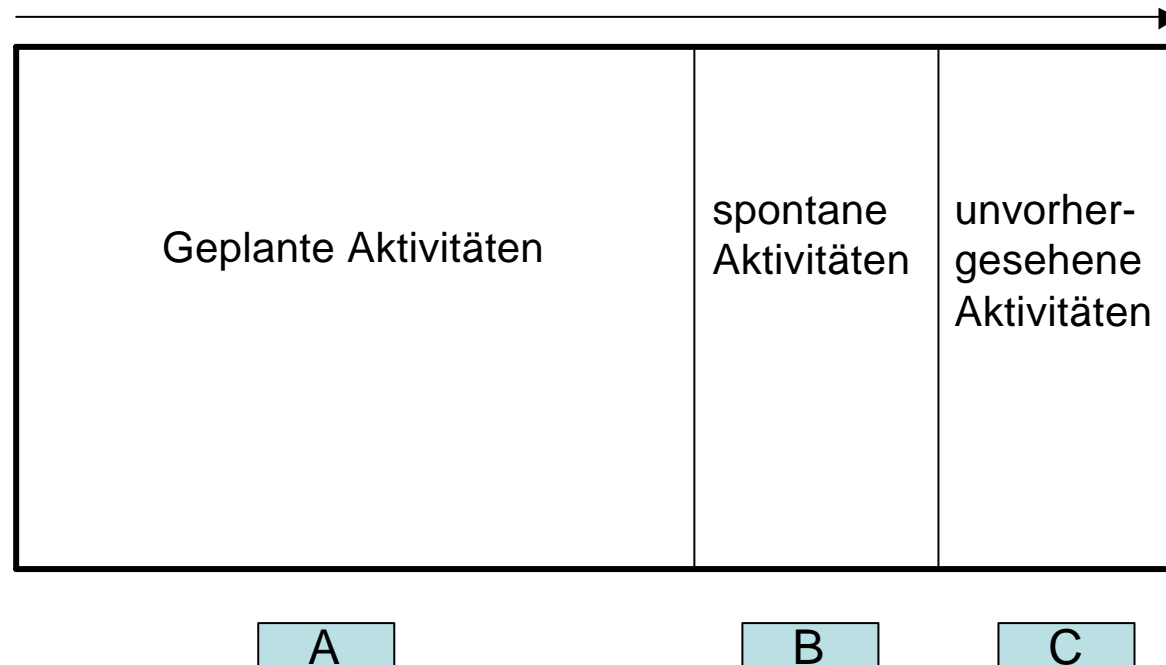
Nur wenige Minuten pro Tag zur Erstellung eines schriftlichen Tagesplans. Die fünf Elemente sind:

- A** ufgaben, Termine und geplante Aktivitäten notieren
- L** änge schätzen
- P** ufferzeiten einplanen
- E** ntscheidungen treffen
- N** achkontrolle

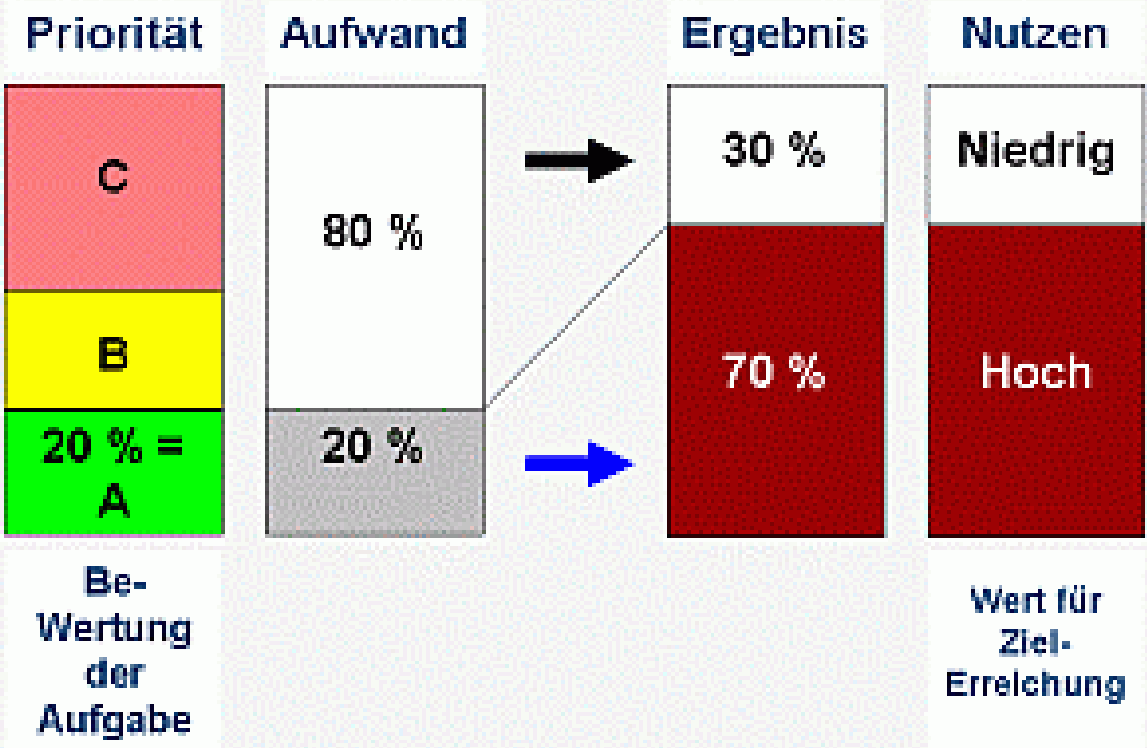
60 : 20 : 20

„Immer etwas Unerwartetes einplanen.“

Arbeitszeit

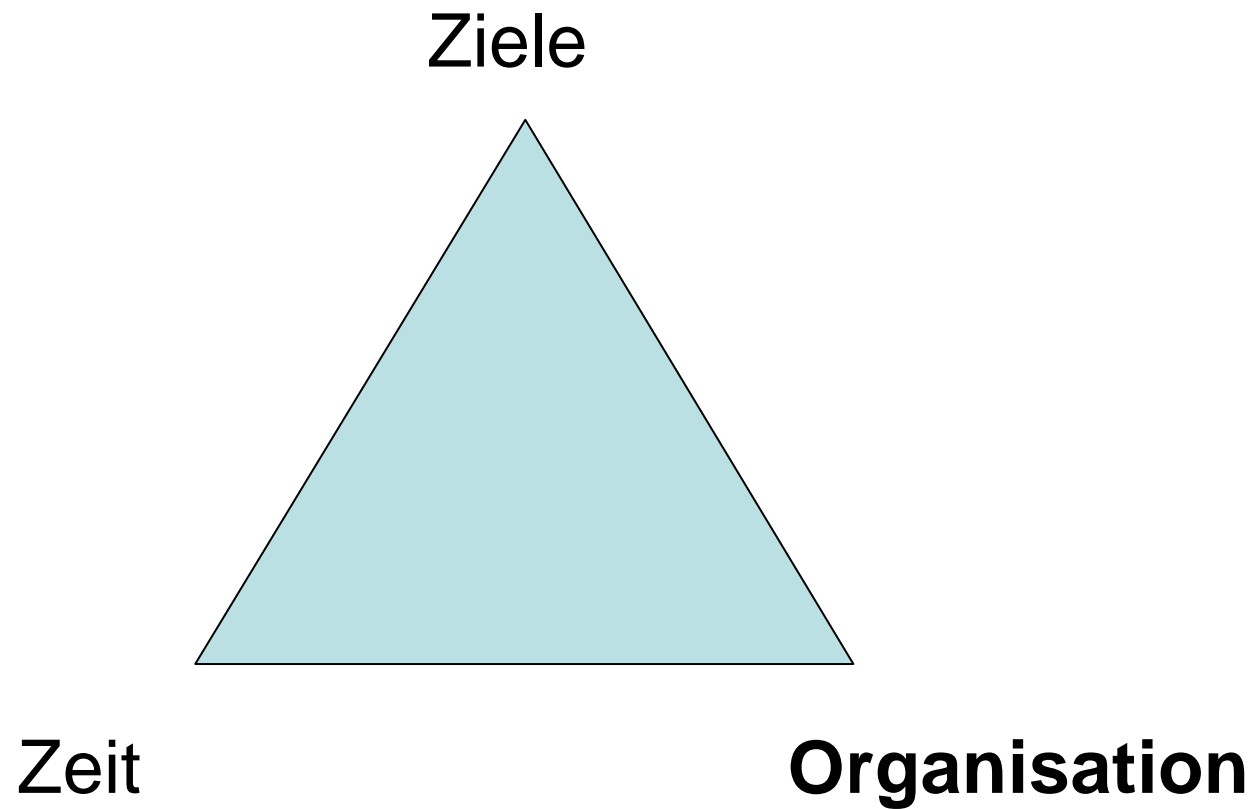


Pareto - Prinzip



20 % meines Aufwandes erzeugen zwischen 70 bis 80 % meines Ergebnisses!

Balance durch Konzentration auf das Wesentliche



„Organisation“

Ordnung ist das halbe (Büro-) Leben

Was heißt Organisieren?

1. Etwas sorgfältig und systematisch vorbereiten, für einen reibungslosen, planmäßigen Ablauf sorgen.
2. Etwas sorgfältig und systematisch aufbauen, für einen bestimmten Zweck einheitlich gestalten.

Quelle: Duden – Das Fremdwörterbuch

Arbeitsplatz

Wie sieht Ihr Schreibtisch aus?



Ordnungs- und Ablagesysteme

Eine gut durchdachte Ablage erspart Ihnen
Zeit und Platz!

Bevor die Ablage neu organisiert wird, sollte Folgendes bedacht werden:

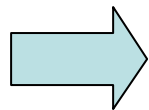
- Welches Schriftgut wird aufgehoben?
- Welche Schriftstücke werden abgelegt?
- Wo werden die Unterlagen abgelegt?
- Nach welchem Schema werden Schriftstücke abgelegt?
- Wie lange soll oder muss der Betrieb Unterlagen aufbewahren?

Systematische Schriftgutablage

Stufe 1: keinen Wert für Ihren Betrieb

- Inhaltlich für Sie bzw. Ihren Betrieb keine bedeutsamen Informationen

Beispiel: uninteressante Werbebriefe, Prospekte

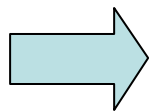


Nicht aufheben, sofort in den Papierkorb.

Stufe 2: Tageswert

Unterlagen mit Tageswert vermitteln nur eine einmalige Information und sind danach wertlos.

Beispiel: Info-Rundschreiben, Einladungen,
(Tages-) Zeitungen

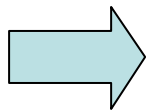


nach Kenntnisnahme (oder Eintrag in Kalender), wegwerfen, da es keine Aufbewahrungsvorschriften gibt.

Stufe 3: Prüfwert

Die Schriftstücke dienen über einen gewissen Zeitraum Bearbeitungs- und Kontrollzwecken.

Beispiel: Angebote (ohne Auftragsfolge), fremde Angebote, Anfragen, Mahnungen, Preislisten, Bewerbungsunterlagen



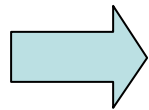
Nach der Bearbeitung über weitere Bedeutung entscheiden: Ablage, vernichten oder zurückschicken, keine gesetzlichen Aufbewahrungsvorschriften.

Stufe 4: Gesetzeswert

Schriftstücke, die einen Handelsvorgang lückenlos dokumentieren, sowie alle Unterlagen und Geschäftspapiere, die von steuerrechtlicher Bedeutung sind.

Dieses Schriftgut muß nach den vom Gesetzgeber vorgeschriebenen Fristen (im Regelfall zwischen 6 und 10 Jahren) aufbewahrt werden.

Beispiel: Handelsbriefe, Rechnungen, Buchhaltungsunterlagen, Bilanzen, Inventare

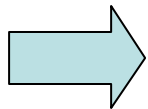


Ablage aller Schriftstücke nach einem systematischen Ordnungsprinzip

Stufe 5: Dauerwert (Archivwert)

Schriftstücke und Dokumente, die über die gesetzliche Aufbewahrungsfristen hinaus für Ihren Handwerksbetrieb Bedeutung haben.

Beispiel: Patentschriften, Gesellschafterverträge, Lizenzen, Grundstücks- und Gründungsunterlagen



Ablage im Archiv oder Extra-Ordner, damit die dauerhafte Aufbewahrung sichergestellt ist.

Die Ablage sollte den betrieblichen Gegebenheiten angepaßt sein!

- Zugriffshäufigkeit
- Umfang des Schriftguts
- Räumliche Gegebenheiten

Praxistipps – So schaffen Sie Platz im Büro

- Inventur durchführen
- Unterlagen prüfen
- Abgeschlossene Vorgänge auslagern
- Einmal jährlich umräumen
- Vernichtungsdatum anbringen
- Wertvolle Unterlagen sichern

So wählen Sie die richtige Ablageform

Zwei Aspekte müssen berücksichtigt werden:

1. „Ablagetechnik“

Wohin lege ich meine verschiedenartigen Unterlagen ab?

2. „Ordnungsprinzipien“

Strukturierung, Beschriftung und Ordnung der Ablagebehältnisse

Bei der Ablage von Schriftgut können Sie zwischen 4 Möglichkeiten wählen. Sie können es

- stapeln (Stapelablage)
- stellen (in Ordnern oder Stehsammlern)
- hängen (in Hängemappen, - sammlern oder –heftern)
- einscannen (papierloses Büro)

Die Zugriffshäufigkeit und die Art des Schriftguts entscheidet über die Ablageform.

Welche Anforderungen sollte ein Ordnungssystem in Ihrem Betrieb erfüllen?

- Verständliche Ablage
- Schneller Zugriff
- Schriftverkehr
- Bank (Kreditverträge, Daueraufträge, Vollmachten)
- Steuerberater
- Personal uvm.

Ein Begriff für Ordner festlegen! (Stichwörter festlegen)

Kaffeepause



3. Einheit: **Telefon**



Phasen eines Telefonats

- Interesse wecken
- Sagen, worum es geht
- Begründung
- Fazit
- Aufforderung zum Handeln

6 Gruppen bilden

- Rollenspiele (1 Anrufer – 1 Angerufene)
- 10 Minuten Vorbereitungszeit

Situationen:

- Redseliger Kunde
- Schwieriger Kunde (Neukunde), z.B. Leistung und Preis, Ausführungszeitpunkt
- Kunde äussert sich negativ über Wettbewerb

4. Reklamation (Kunde ist verärgert)

5. Enger Terminplan im Unternehmen,
Kunde möchte unbedingt bedient werden!
6. Anfrage beim Lieferanten nach einem
Preis, niemand weiß Bescheid!