

# IKA

## Büro- / Telekommunikation

IKA-Modul 2 (Version SIZ)

Lalita Wild

Leseprobe

<b>Version</b>	<b>Autor</b>
2008 A	Lalita Wild

<b>Art. Nr.</b>	
11320.S8SG	gebunden
11321.S8SL	lose, 4-fach gelocht

### **Dateien für die Übungen**

finden Sie auf unserer Homepage

Copyright © 1994-2008 Wings Software Developments, alle Rechte vorbehalten.

Diese Kursunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Die Vervielfältigung der Texte und Bilder, auch auszugsweise, ist ohne schriftliche Zustimmung von Wings Software Developments urheberrechtswidrig und strafbar.

Auch Übersetzungen, Mikroverfilmung und Verarbeitung mit elektronischen Systemen sind ohne ausdrückliche Zustimmung von Wings Software Developments nicht erlaubt.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Kommunikation – Grundlagen</b>	<b>1</b>
1.1	Was ist Kommunikation?	1
1.2	Kommunikationsformen	1
1.2.1	Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun	3
1.2.2	Die Mehrabian-Regel	4
1.2.3	Das Kommunikationsmodell von Shannon	5
1.3	Bürokommunikation	6
1.3.1	Kommunikation im Unternehmen	7
1.3.2	Mittel der internen Kommunikation	8
1.4	Übungen: Kommunikation	8
<b>2</b>	<b>Informations- und Kommunikationstechnologie</b>	<b>9</b>
2.1	Die Bedeutung von ICT	9
2.2	Telematik	9
2.3	Das Telefon	10
2.3.1	Telefonanbieter	11
2.3.2	Telefondienste	11
2.3.3	Call-Center	11
2.3.4	Telefonalphabet	11
2.3.5	Richtiges Telefonieren	13
2.3.6	Besprechungs- und Aktennotizen	15
2.4	Internet und E-Mail	17
2.4.1	Ist E-Mail die richtige Wahl?	17
2.4.2	Anhang (Attachment)	18
2.4.3	Instant Messaging IM	19
2.4.4	RSS-Feeds	20
2.5	Telex (Fernschreiber)	20
2.6	Fax	20
2.6.1	Faxempfang per Computer	21
2.7	Videokonferenz	21
2.8	Pager	21
2.9	Übung: Elektronische Kommunikation	22
<b>3</b>	<b>Papier</b>	<b>23</b>
3.1	Papierherstellung	23
3.2	Papierformate und Normen	25
3.3	Papierlagerung	25
3.4	Übung: Papier und Papierverbrauch	25
<b>4</b>	<b>Postbearbeitung</b>	<b>27</b>
4.1	Posteingang	27
4.1.1	Checkliste Posteingang	28
4.2	Postausgang	29
4.2.1	Post frankieren	29
4.2.2	Checkliste Postausgang	30
4.3	Übung: Postverkehr	30

<b>5</b>	<b>Informationsmanagement</b>	<b>31</b>
5.1	Informationen beschaffen	31
5.2	Informationen übermitteln und verarbeiten	32
<b>6</b>	<b>Dokumentationshilfsmittel und Projektarbeit</b>	<b>33</b>
6.1	Wahl der Mittel	33
6.2	Corporate Identity (CI)	34
6.2.1	Gestaltungsrichtlinien	34
6.3	Leitfaden für Projektarbeit	34
6.3.1	Arbeitsjournal darstellen	35
6.3.2	Mind Map	35
6.3.3	Flussdiagramme	36
6.3.4	Übungen: Flussdiagramme	38
6.3.5	Quellenangaben	39
<b>7</b>	<b>Aktenarchive und elektronische Speicher</b>	<b>41</b>
7.1	Gesetzliche Aufbewahrungsfristen	41
7.2	Die Wahl des richtigen Datenträgers	43
7.3	Dokumentablage	44
7.3.1	Organisation der Dokumentenablage	44
7.3.2	Grundsätze für die Ablage	44
7.3.3	Aktenpläne	45
7.3.4	Akteneinsicht	45
7.4	Ablagearten	45
7.5	Elektronische Aktenverwaltung	48
7.5.1	Organisation der Dateien am Computer	48
7.5.2	Medien zur Datensicherung	49
7.6	Sicherheitsaspekte bei Datenträgern	50
7.7	Begriffe zur Datensicherung	50
7.8	Datenverlust vermeiden	51
7.9	Wie entsteht Datenverlust?	51
7.9.1	IT-Sicherheitspolitik	52
7.10	Übungen: Aufbewahrung und Datensicherheit	53
<b>8</b>	<b>Checklisten und Formulare</b>	<b>55</b>
8.1	Checklisten	55
8.2	Formulare	56
8.3	Übungen: Formulare erstellen	56
<b>9</b>	<b>Datenschutz, Datensicherheit</b>	<b>57</b>
9.1	Datenschutz	57
9.1.1	Schützenswerte Daten	57
9.2	Gesetzliche Grundlagen	58
9.2.1	Datenschutzgesetz	58
9.3	Datensicherheit	60
9.4	Datenschutzbeauftragte	60
9.5	Übung: Fragen zum Datenschutz	60

<b>10</b>	<b>Ergonomie</b>	<b>61</b>
10.1	Ergonomie am Arbeitsplatz	61
10.2	SUVA-Vorgaben	61
10.3	Übung: Fragen zur Ergonomie	62
<b>11</b>	<b>Ökologie und Ökonomie am Arbeitsplatz</b>	<b>63</b>
11.1	Recycling von Büromaterial	63
11.2	Abfall vermeiden	64
11.3	Strom sparen	64
11.4	Ökonomisch arbeiten	65
11.5	Entsorgung + Recycling von Geräten	66
11.6	Übung: Ökologie und Ökonomie	66

## Anhang Übungen

## Index

### 1.3 Bürokommunikation

Vor nicht allzu langer Zeit noch war es in Firmen üblich, einen Angestellten zu haben, der für den Versand von Rechnungen, Geschäftsbriefen usw. verantwortlich war und jeweils eine Kopie davon in die Akten einsortierte. Diese Zeiten sind jedoch längst vorbei und Schlagworte wie «papierloses Büro», Internet, E-Mail usw. sind in aller Munde.

Der Begriff «Bürokommunikation» umfasst die Prozesse im Bürobereich. Er hebt hervor, dass Büroarbeit überwiegend mit Kommunikation verbunden ist.

In der heutigen Bürokommunikation haben sich die Erreichbarkeit und die Informationszugänge stark erweitert. Die Werkzeuge, die für die Informationsverarbeitung zur Verfügung stehen, werden immer komplexer und ihre Lebensdauer wird immer kürzer. Die Kunden erwarten immer mehr. – Eine gut strukturierte und effiziente Ablauforganisation sowie eine optimale Nutzung der vorhandenen Ressourcen sind unumgänglich.

Der Umgang mit Informationen steht somit im Mittelpunkt der Bürokommunikation:

- > Wie empfangen wir Informationen?
- > Wie bearbeiten wir Informationen?
- > Wie finden wir die Informationen (wieder)?
- > Wie leiten wir Informationen weiter?
- > Wie legen wir Informationen ab (speichern wir sie)?

Informationen – aus dem Marktumfeld, zu Kunden und Lieferanten und innerhalb des Betriebes – sind eine wichtige Quelle zum Erfolg. Informationen über Produkte bzw. Dienstleistungen müssen zur Verfügung stehen: jederzeit und überall, gefiltert und konzentriert, geschützt und doch verfügbar.

Das Verwalten – das «Managen» – von Informationen ist der Kern der Bürokommunikation. **Wichtig dabei ist, die Arbeit so zu organisieren und die Hilfsmittel so einzusetzen, dass die Arbeitszeit optimal genutzt wird.**

Beispielsweise werden E-Mails für zu viele Aufgaben eingesetzt. Neben E-Mails sind alternative Anwendungen wie Instant Messaging, gemeinsamer Kalender, gemeinsame Datenablage oder Intranetplattformen für allgemeine interne Informationen sehr nützliche Helferlein im Büroalltag.

#### Notizen

---

---

---

### 1.3.1 Kommunikation im Unternehmen

Interne Kommunikation reicht in ganz vielfältige Gebiete eines Unternehmens oder einer Organisation. Eine Unternehmung ohne Kommunikation ist wie eine Unternehmung ohne Führung, ohne Motivation, ohne Produktivität. Folgende Ausführungen zeigen deutlich die Bedeutung der internen Kommunikation:

#### **Informations- und Wissensfluss:**

Kommunikation ermöglicht das Funktionieren einer modernen Organisation. Sie ist Voraussetzung dafür, dass Arbeitsprozesse produktiv oder überhaupt ausgeführt werden können. Ein gut funktionierender Wissens- und Informationsfluss ist für eine Unternehmung heute nicht nur überlebenswichtig, sondern kann ihr entscheidende Wettbewerbsvorteile bringen.

#### **Zufriedenheit am Arbeitsplatz:**

Ein gutes Kommunikationsklima ist ein wichtiger Faktor für die Zufriedenheit und Motivation am Arbeitsplatz. Motivierte Mitarbeitende sind produktiver als unzufriedene. Mit zufriedenen Mitarbeitern bleibt die Fluktuationsrate gering. Es kostet ein Unternehmen viel, gute Mitarbeiter zu verlieren (Know-how-Verlust, Gefährdung eingespielter Teameffizienz) bzw. neue zu gewinnen und einzuarbeiten.

#### **Führung:**

Eine gute Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Führungspersonen trägt wesentlich zu einer Unternehmenskultur bei, in der sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst genommen sowie wohl fühlen und Verantwortung für gemeinsame Ziele übernehmen.

#### **Veränderungs-Prozesse:**

Besonders in veränderungsreichen Zeiten hat sich die interne Kommunikation als wichtiger Faktor herausgestellt. Sie stiftet Sinn, vermittelt Visionen und Ziele, trägt zur Kulturbildung bei, wenn die Zukunftserwartungen von Unsicherheit geprägt sind.

#### **Corporate Identity:**

Interne Kommunikation trägt zur Vervollständigung der Corporate Identity bei, zur Übereinstimmung von Aussenbild und Innenbild.

#### **Monetärer Nutzen:**

Hervorragende Unternehmen zeichnen sich meist durch eine gut funktionierende Kommunikationskultur aus. Die Kundenpflege sowie -bindung sind u. a. der gut funktionierenden internen Kommunikation zu verdanken.

*(Quelle: www.wirz.ch)*

#### **Notizen**

---

---

---

### 1.3.2 Mittel der internen Kommunikation

	<i>Strategische Unternehmensinformation</i>	<i>Veränderungsprozesse (Change)</i>	<i>Konflikte</i>
<b>News</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Newsletter</li> <li>&gt; Flyer</li> <li>&gt; Intranet</li> <li>&gt; E-Mail</li> <li>&gt; Briefe</li> <li>&gt; Infoveranstaltung</li> <li>&gt; SMS</li> <li>&gt; Anschlagbrett</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Leitbild/ Geschäftspolitik</li> <li>&gt; Mitarbeiterzeitung</li> <li>&gt; Newsletter</li> <li>&gt; Intranet</li> <li>&gt; Mitarbeiter-Infoanlässe</li>   <li>s. auch Veränderungsprozesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mitarbeiter-Infoanlässe</li> <li>&gt; Gespräch mit Führungspersonen</li> <li>&gt; Brief</li> <li>&gt; Flyer</li> <li>&gt; Mitarbeiterzeitung</li> <li>&gt; Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mitarbeitergespräche</li> <li>&gt; Trainings</li> <li>&gt; neutrale Kontaktstelle</li> <li>&gt; Mediation durch Fachperson</li> </ul>
<i>Betriebskultur</i>	<i>Soziales</i>	<i>Fachwissensvermittlung</i>	<i>Feedback</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Einführungsbegleitung («Götti»)</li> <li>&gt; Mitarbeiterbefragung</li> <li>&gt; Mitarbeiterzeitung</li> <li>&gt; Mitarbeiterportraits bzw. -steckbriefe</li> <li>&gt; Rituale (Geburtstage, Jubiläum)</li> <li>&gt; Intranet</li> <li>&gt; Schulung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Firmenanlässe</li> <li>&gt; Treffpunkte (Kantine)</li> <li>&gt; firmeneigene Kinderkrippen</li> <li>&gt; Mitarbeiterzeitung</li> <li>&gt; schwarzes Brett</li> <li>&gt; E-Mail</li> <li>&gt; Chat-Foren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Referate</li> <li>&gt; Seminare</li> <li>&gt; Weiterbildungskurse</li> <li>&gt; Trainings</li> <li>&gt; Arbeits-/Projektgruppen</li> <li>&gt; On-the-job-Training</li> <li>&gt; Newsletter</li> <li>&gt; Mitarbeiterzeitung</li> <li>&gt; Intranet</li> <li>&gt; Fachliteratur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mitarbeiterbefragungen</li> <li>&gt; Events mit Diskussionsmöglichkeiten</li> <li>&gt; Dialog-Foren</li> <li>&gt; Mitarbeiterzeitung (Leserbriefe)</li> <li>&gt; Briefkasten</li> <li>&gt; E-Mail/Intranet</li> </ul>

(Quelle: [www.wirz.ch](http://www.wirz.ch))



### 1.4 Übungen: Kommunikation

> Lernziele: Grundlagen der Kommunikation verstehen

*Sie verstehen die Grundlagen der Kommunikation und erkennen deren Komplexität.*

Übungen finden Sie im Übungsanhang unter A - 1.

## 2 Informations- und Kommunikationstechnologie

### 2.1 Die Bedeutung von ICT

Die zunehmende Vernetzung von Wirtschaft und Gesellschaft sowie Technologiesprünge im Internet- und Telekommunikationsgebiet haben die Entstehung einer Informationsgesellschaft gefördert. ICT – Information and Communication Technology – umfasst alle computerbasierten Informations- und Kommunikationstechnologien wie die Computertechnologie, Anwendungen, Netzwerke und Kommunikationsdienste.

#### Bedeutung in der Gesellschaft

Der Umgang mit ICT hat sich zu einer Kulturtechnik entwickelt. ICT ist in allen Lebensbereichen präsent. Daraus ergeben sich Veränderungen im öffentlichen und privaten Bereich. Wie wir leben, wohnen, reisen, arbeiten, lernen oder einkaufen – hinter vielem steht ICT. Die Verschmelzung von IT, Festnetz und Mobilfunk ist bereits heute Wirklichkeit.

#### Bedeutung für Beruf und Alltag

In der Berufswelt sind Informations- und Kommunikationstechnologien alltägliche Arbeitsmittel, in der Freizeit dienen sie in verschiedenen Formen der Informationsbeschaffung und Unterhaltung. Vertrautheit im Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien wird mit dem Begriff «Medienkompetenz» umschrieben. Medienkompetenz ist Voraussetzung für die Lebensbewältigung sowohl im Beruf wie auch im Alltag.

#### Bedeutung im Unterricht

Der Computer dient bei der Themenbearbeitung und in Lernsituationen als Lernwerkzeug, Informations- und Kommunikationsmedium und schafft Raum für kreatives Arbeiten. Dabei wird ein Beitrag zur ganzheitlichen Bildung geleistet, indem die technischen Möglichkeiten und Anwendungen aber auch die gesellschaftlichen Auswirkungen aufgezeigt werden. Die Schule verschafft allen Lernenden Zugang zu Computer und Internet und leistet dadurch einen Beitrag zur Chancengleichheit.

*(Quelle: [www.lehrmittelverlag.ch](http://www.lehrmittelverlag.ch))*

### 2.2 Telematik

Die Verknüpfung aus Telekommunikation und Informatik, die **Telematik**, verbindet mindestens zwei EDV-Systeme mithilfe eines Telekommunikationssystems sowie einer speziellen Datenverarbeitung.

Telematik befasst sich mit Rechnernetzen wie z. B. dem Internet, Telefon- und Mobilfunknetzen. Auch Spezialgebiete wie E-Commerce und E-Learning zählen zur Telematik. Es ist umstritten, ob Telematik ein eigenständiges Fachgebiet oder ein Teilgebiet der Informatik ist.

Sachmittel der Telematik sind vielfältig im Einsatz und erleichtern den Informationsaustausch.

*(Quelle: [www.wikipedia.ch](http://www.wikipedia.ch))*

## 2.3 Das Telefon

Das Telefon ist ein sehr wichtiges Werkzeug unserer modernen Industriegesellschaft und zählt zu den beliebtesten Kommunikationsmitteln. Mit dem Telefon können Informationen rasch und im Dialog ausgetauscht werden. Die Einfachheit in der Bedienung und relativ bescheidene Anschaffungs- und Unterhaltskosten haben dem Telefon zum Durchbruch verholfen. Die Schweiz gehört zu den Ländern mit der grössten Telefondichte der Welt.

### *analoge Telefonie*

älteste und am weitesten verbreitete Form der Telekommunikation

### *digitale Telefonie – ISDN*

auf dem Prinzip der analogen Telefonie basierend; verwendet das Telekommunikationsnetzwerk und nicht das Internet

### Festnetz

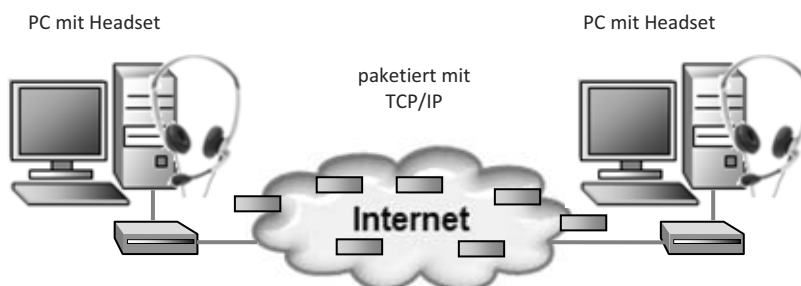
Das herkömmliche drahtgebundene Telefonnetz wird als Festnetz bezeichnet. Den Hausanschluss (die «Letzte Meile») stellt die Swisscom zur Verfügung, die auch die Rechnung dafür stellt.

### Mobiltelefon

Die mobile Telefonie ergänzt das Festnetz-Telefon. Diese Beweglichkeit ermöglicht es, häufiger und schneller zu kommunizieren. Über eine Milliarde privater Anschlüsse sind gemeldet. Die modernen Mobiltelefone sind mit Agenda, Sprachauswahl, Sprachspeicher, Spiele usw. ausgestattet, was bei den modernen Kommunikationsmitteln unerlässlich geworden ist.

### VoIP

Voice over IP ist das Telefonieren über Computernetzwerke mittels des Internet Protokolls (IP), auch DSL- oder Internet-Telefonie. Die Software «Skype» ermöglicht das kostenlose Telefonieren via Internet von PC zu PC. Voraussetzung: Gesprächspartner sind am PC online.



Der Hauptvorteil von VoIP ist der Preis des Telefonats. Die Sprachvermittlung erfolgt digital über computergestützte Systeme, wobei das Internet die Sprachdaten überträgt. Telefonleitungen müssen nicht mehr für teures Geld gemietet werden, wie das bei der konventionellen Telefonie der Fall ist.

Für professionelle Anwendungen ist die Erreichbarkeit ein Problem, Gesprächspartner sollten, auch wenn sie nicht vor dem PC sitzen, angerufen werden können. Viele Gesellschaften bieten deshalb individuelle (kostenpflichtige) Systeme an.

### 2.3.1 Telefonanbieter

In der Telekommunikation ist sehr viel in Bewegung. Viele Anbieter sind auf dem Markt, und wir können aussuchen, über welchen Anbieter ein Telefongespräch hergestellt werden soll.

Eine Liste der Anbieter finden Sie auf [www.teltarif.ch](http://www.teltarif.ch). Ein Kostenvergleich über [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch) lohnt sich.

### 2.3.2 Telefondienste

Dem Ausbau eines Telefonnetzes gehen vor allem in Unternehmungen viele Überlegungen voraus wie z. B. Nummer(n), Kosten, Anrufumleitungen, weitere Hilfsfunktionen (Telefonbeantworter usw.)...

Alle Anbieter stellen folgende oder ähnliche Dienste zur Verfügung. Genaueres erfahren Sie beim jeweiligen Anbieter.

### 2.3.3 Call-Center

Eine allgemeingültige Definition für Call-Center gibt es nicht. Die wesentlichen Merkmale dieser Organisationsform lassen sich so auf den Punkt bringen: Call-Center sind Kommunikationszentren von Unternehmen (eigene Organisationseinheiten), die

- > auf die Bearbeitung von Kontakten spezialisiert sind,
- > sich durch eine hohe Serviceorientierung des Personals auszeichnen,
- > Kundenkontakte effizient bearbeiten,
- > eine besondere technische Infrastruktur für die gezielte Steuerung der Kommunikationsvorgänge nutzen.

### 2.3.4 Telefonalphabet

Sie bekommen einen Anruf und möchten ein kompliziertes Wort per Telefon übermitteln, nebenbei auch die richtige Schreibweise. Wie machen Sie das?

In der Tabelle sehen Sie die Buchstabieralphabete für die Schweiz/Deutschland, England und Italien.

## Buchstabieralphabet

<i>Buchstabe</i>	<i>Deutsch</i>	<i>Englisch</i>	<i>Italienisch</i>
A	Anton	Alfred	Ancona
B	Berta	Benjamin	Bologna
C	Cäsar	Charles	Catania
D	Dora	David	Domodossola
E	Emil	Edward	Empoli
F	Friedrich	Frederick	Firenze
G	Gustav	George	Genova
H	Heinrich	Harry	Hotel
I	Ida	Isaac	Imola
J	Julius	Jack	Jesolo
K	Kaufmann	King	Kilo
L	Ludwig	London	Livorno
M	Martha	Mary	Milano
N	Nordpol	Nellie	Napoli
O	Otto	Olivier	Otranto
P	Paula	Peter	Palermo
Q	Quelle	Queen	Quattro
R	Richard	Robert	Roma
S	Samuel	Samuel	Savona
T	Theodor	Tommy	Torino
U	Ulrich	Unde	Udine
V	Viktor	Victor	Venezia
W	Wilhelm	William	Washington
X	Xanthippe	Xray Ics	Xantia
Y	Ypsilon	Yellow	York
Z	Zacharias	Zebra	Zara
Ä	Äquator		
Ü	Übermut		
Ö	Ökonom		

## Sonderzeichen

Zeichen	Bezeichnung
\	Backslash
//	Doppelslash
/	Schrägstrich/Slash
@	At-Zeichen/Klammeraffe
.	dot
:	Doppelpunkt
-	Bindestrich
;	Semikolon



Hinweis: Unter <http://hs2.hbla-landwied.ac.at/personal/ostner/dl/spelltbl.zip> können Sie kostenlos eine Buchstabiertabelle downloaden (Programm, das Ihnen in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch ein Wort automatisch buchstabiert).

(Quelle: [www.philognosie.net](http://www.philognosie.net))

### 2.3.5 Richtiges Telefonieren

«Telefonieren kann doch jeder!»

... und dennoch ärgern Sie sich ständig, wenn Sie telefonisch eine Frage schnell beantwortet haben möchten, eine Bestellung aufgeben oder vielleicht sogar reklamieren wollen. Oder haben Sie noch nie wütend, verzweifelt, enttäuscht oder unzufrieden den Hörer wieder aufgelegt?

#### Gespräch vorbereiten

1. Stellen Sie sich die Fragen:
  - > **Was** will ich erreichen? Setzen Sie sich bei längeren Gesprächen auch Teilziele.
  - > **Wen** will ich anrufen? Suchen Sie sich den für Ihre Sache optimalen Gesprächspartner (Name, Abteilung, Durchwahlnummer usw.).
  - > **Wann** will ich anrufen (optimaler Zeitpunkt)? Denken Sie bei Grossstädten an die Haupttelefonzeiten, und denken Sie an Gleitzeit, Mittagspause usw.
  - > **Welche Punkte** will ich behandeln? Machen Sie sich ein stichwortartiges Konzept.
2. Legen Sie die notwendigen Unterlagen bereit (z. B. Vorkorrespondenz, Preislisten, Statistiken usw.).
3. Denken Sie für Ihren Partner mit und überlegen Sie sich, welche Unterlagen dieser benötigt.



### Gespräch durchführen

4. Überlegen Sie sich schon vorher Ihre Argumente und die Einwände des Partners:
  - > Was will mein Gesprächspartner?
  - > Welchen Nutzen bzw. Vorteil hat mein Partner durch meine Aktivität?
  - > Welche konkreten Beispiele kann ich bei meiner Argumentation verwenden?
  - > Was wird mein Partner einwenden?
  - > Wie behandle ich diese Einwände?
  - > Was darf ich im Sinne der Sache nicht sagen?
  - > Was wird mir mein Partner nicht sagen?
  - > Wie kann ich ihn dazu bringen, auch diese Punkte zu nennen?
  - > Was kann ich ihm zugestehen?
  - > Wie kann ich ein Ergebnis erzielen, bei dem beide gewinnen?
1. **Freundliche und deutliche Begrüssung und Vorstellung:** Schaffen Sie gleich ein positives Gesprächsklima.
2. **Positiver Einstieg:** Schlagen Sie die emotionale Brücke zum Gesprächspartner.
3. **Aktiv hinhören:** Hören Sie besonders am Anfang des Gesprächs gut zu. Ihr Gesprächspartner sagt hier oft die wichtigsten Dinge.
4. **Gezielt fragen:** Versuchen Sie, so viele Informationen wie möglich von Ihrem Gesprächspartner zu bekommen.
5. **Aktiv zuhören:** Hören Sie genau zu, was er sagt, was er nicht sagt, wie er es sagt...
6. **Hintergründe und «indirekte Botschaften» entschlüsseln:** Finden Sie seine zentralen Bedürfnisse heraus, was er wirklich meint, worauf es ihm ankommt, welche Unsicherheiten er hat, was er braucht...
7. **Bestätigen lassen:** Überprüfen Sie, ob Sie «richtig liegen», ob Sie die Hintergründe richtig erkannt haben.

8. **Vorteile aufzeigen, Vorschläge bieten:** Präsentieren Sie ihm die Vorteile, die Sie zu bieten haben, bzw. Ihre Problemlösungen, Vorschläge oder Argumente.
9. **Zusammenfassen, Zustimmung einholen:** Fassen Sie zusammen und klären Sie, ob er einverstanden ist.
10. **Kontakt vereinbaren, freundlich verabschieden:** Bereiten Sie den nächsten Kontakt vor und verabschieden Sie sich freundlich.

### 2.3.6 Besprechungs- und Aktennotizen

Notizen (Gesprächs- bzw. Telefonnotizen) werden als Erinnerungsstützen geschrieben, um sich selbst oder andere zur Erledigung von Aufgaben und Pflichten zu mahnen oder wichtige Informationen weiterzugeben oder festzuhalten.

Im Berufsalltag werden überwiegend Gesprächs- und Telefonnotizen verfasst, die entweder abgearbeitet und anschliessend vernichtet werden oder als Aktennotiz Gesprächs- oder Sitzungsergebnisse aktenkundig machen.

#### Anforderungen an Notizen

Für Notizen, die man für sich selbst macht (Memos), gibt es keine Norm; Notizen für andere hingegen müssen lesbar, knapp, präzise und auch für Dritte verständlich sein.

Notizen nennen den Absender, den Empfänger und machen genaue Angaben über Gesprächsteilnehmer, Ort, Zeit, Gesprächsthema und Ergebnisse.

- > Wer?
- > Mit wem?
- > Über was?
- > Wann?
- > Wo?
- > Mit welchem Ergebnis?

Während eines Telefonats sollte man sich gleichzeitig Notizen machen. Im Anschluss an wichtige Gespräche ist es wichtig, sich Fakten und Ergebnisse sofort aufschreiben. Aus der Notiz muss hervorgehen,

- > wer sie wann verfasst hat,
- > welche Aufgaben zu erledigen sind/waren.
- > was mit der Notiz geschehen soll.



Es empfiehlt sich, wichtige Gesprächsnotizen abzuheften; sie können auch an die Gesprächsteilnehmer verteilt werden, um ihnen die Möglichkeit zur Stellungnahme zu geben.

## A - 5 Flussdiagramme

*Voraussetzungen*

### 6.3.3 Flussdiagramme



#### Übung: Flussdiagramm erstellen

> **Übungsziel: Flussdiagramme zweckmässig erstellen**

Schwierigkeitsgrad: mittel

1. Versuchen Sie, ein Ablaufdiagramm für das Führen eines Telefongesprächs zu erstellen. In einem einfachen Beispiel gibt es die folgenden Tätigkeiten und Abfragen:

- > Start
- > Hörer abnehmen
- > Wählen
- > Meldet sich der Teilnehmer?
  - wenn ja, weiter mit «Gespräch führen»
  - wenn nein, weiter mit «Hörer auflegen»
- > prüfen, ob Gespräch aufschiebbar
  - wenn ja, Arbeitsablauf beenden
  - wenn nein, Rücksprung zu Start
- > Gespräch führen
- > Hörer auflegen
- > Ende

2. Beschreiben Sie die Tätigkeiten des Posteingangs mit einem Flussdiagramm (vgl. Kapitel 4.1).

---

#### Notizen

---

---

---

---

---