

Felicitos Siegef Elisabeth Rothkegel Manfred Sieger

Handbuch für das moderne
Chefsekretariat

Orell Füssli Veriag

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	10
Kapitel 1	
Die strategische Grundvoraussetzung - Managementwissen	13
1.1 Grundlagen.....	14
1.1.1 Hauptaufgaben der Unternehmensführung	
1.1.2 Unternehmenskultur und Unternehmensphilosophie	
1.2 Strategien.....	22
1.2.1 Strategien der Unternehmenskultur	
1.2.2 Strategien des Controlling	
1.2.3 Strategien der Personalentwicklung	
1.2.4 Strategien der Fort- und Weiterbildung	
1.2.5 Unternehmensidentität verkörpern	
1.3 Methoden, Techniken.....	30
1.3.1 Führungsfragen im Unternehmen	
1.3.2 Formen innerbetrieblicher Kommunikation	
1.3.3 Probleme der Personalführung	
1.3.4 Coaching — Führung für Seele und Geist	
Interview.....	38
Literaturverzeichnis.....	41
Kapitel 2	
Die organisatorische Umsetzung = Zeitmanagement	43
2.1 Grundlagen.....	44
2.2 Strategien.....	48
2.3 Methoden, Techniken.....	51
Interview.....	61
Literaturverzeichnis.....	64
Kapitel 3	
Ein allgemeines Erfordernis = Informationsaufbereitung	65
3.1 Sekretariat und Technologie der Bürokommunikation.....	67
3.1.1 Neuerungen bei den PC-Komponenten	
3.1.2 Geräte zur Datenübertragung	

3.2	Software für Bürokommunikation.....	72
3.2.1	Programmarten	
3.2.2	Betriebssysteme	
3.3	Technologie von Netzwerken.....	77
3.3.1	Strukturen und Elemente von Netzwerken	
3.4	Kommunikation im Netzwerk.....	79
3.4.1	Aspekte von zentralisierten DV-Systemen	
3.4.2	Vorteile dezentraler DV-Systeme	
3.4.3	Standards dezentraler DV-Systeme	
3.5	Elektronische Post.....	80
3.6	Strategien.....	82
3.6.1	Konformität von Hardware und Software	
3.6.2	Flexibilität	
3.7	Methoden, Techniken.....	83
3.7.1	Schulung - Einarbeitung - Support	
3.7.2	Checkliste DV-Abläufe	
	Interview.....	86
	Literaturverzeichnis.....	88

Kapitel 4

Die ständige Herausforderung = **Projektverwirklichung im Team** **89**

4.1	Grundlagen.....	90
4.1.1	Teamarbeit I: Herkömmliche Arbeitsgruppe	
4.1.2	Teamarbeit II: Moderne Teamarbeit	
4.1.3	Gründe für Projektmanagement	
4.1.4	Planung und Organisation von Projekten	
4.1.5	Projektmanagement in der Industrie und im Dienstleistungsbereich	
4.2	Strategien.....	97
4.2.1	Konfliktbewältigung im Team und im Projekt	
4.2.2	Strategische Entwicklung des Projektmanagements	
4.2.3	Bedeutung des Projektbüros: Strategische Aufgabe des Sekretariats	
4.3	Methoden, Techniken.....	101
4.3.1	Im Team führen und integrieren	
4.3.2	Moderieren im Team	
4.3.3	Führung eines Projekthandbuchs	
	Interview.....	107
	Literaturverzeichnis.....	110

Kapitel 5	
Eine unerlässliche Kunst = Mitarbeiterführung	111
5.1 Grundlagen.....	112
5.1.1 Das richtige Verständnis von Mitarbeiterführung	
5.1.2 Mitarbeiter erwarten Führung	
5.1.3 Wahrnehmung von Führungsaufgaben: Führungsstile	
5.1.4 Anerkennung als Führungskraft	
5.1.5 Motivation	
5.2 Strategien.....	118
5.2.1 Führen durch Ziele	
5.2.2 Analyse der Konflikte	
5.2.3 Konfliktbewältigungsstrategien	
5.3 Methoden, Techniken.....	126
5.3.1 Delegation	
5.3.2 Kooperative Konfliktbewältigung	
5.3.3 Die Mitarbeiterbesprechung und das Mitarbeitergespräch	
5.3.4 Das Konfliktgespräch	
5.3.5 Kontrolle und Beurteilung	
Interview.....	139
Literaturverzeichnis.....	141
Kapitel 6	
Noch eine unerlässliche Kunst = Verhandlungsführung	143
6.1 Grundlagen.....	144
6.1.1 Die Sprache	
6.1.2 Die Körpersprache	
6.2 Strategien.....	150
6.2.1 Verhandlungsstrategie	
6.2.2 Motivationsorientierte Argumentation	
6.2.3 Strategie des Erläuterns	
6.2.4 Beeinflussungsstrategie und Nutzenargumentation	
6.3 Methoden, Techniken.....	155
6.3.1 Beeinflussungstechniken: Die Beziehung positiv gestalten	
6.3.2 Rapporttechniken	
6.3.3 Fragetechniken	
Interview.....	162
Literaturverzeichnis.....	165

Kapitel 7

Der psychologische Schlüssel = **Kommunikationsstrategie und Persönlichkeitsentwicklung**

167

7.1 Grundlagen.....	168
7.1.1 Die personale Dimension beruflichen Handelns	
7.1.2 Der Prozeß der Kommunikation	
7.1.3 Kommunikation als Quelle von Konflikten	
7.1.4 Transaktionsanalyse I: Struktur der Kommunikation	
7.1.5 Transaktionsanalyse II: Lebensmanuskripte	
7.2 Strategien.....	176
7.2.1 Persönlichkeit entfalten, Transaktionen meistern	
7.2.2 Persönlichkeitsanalyse	
7.2.3 Nichtverbale und verbale Kommunikation	
7.2.4 Nicht zu empfehlende Strategien (Imponiertechniken, Fassadentechniken usw.)	
7.3 Methoden, Techniken.....	184
7.3.1 Wege zur gelungenen Persönlichkeitsentwicklung	
7.3.2 Gesprächsführung I: Aktives Zuhören	
7.3.3 Gesprächsführung II: Botschaften im Gespräch	
7.3.4 Gesprächsführung III: Sachliche Gesprächsführung	
Interview.....	197
Literaturverzeichnis.....	199

Kapitel 8

Ein **verlässliches** Hilfsmittel = **Mentaltraining**

201

8.1 Grundlagen.....	202
8.1.1 Streß	
8.1.2 Arbeit und Leistung	
8.1.3 Biorhythmus	
8.1.4 Kreativität	
8.2 Strategien.....	207
8.2.1 Streßbewältigungsstrategien	
8.2.2 Strategien zur Steigerung der Kreativität	
8.3 Methoden, Techniken.....	210
8.3.1 Gedächtnis- und Konzentrationstraining	
8.3.2 Techniken der Ideenfindung	
8.3.3 Methoden der Kreativitätsförderung	
Interview.....	216
Literaturverzeichnis.....	218

Kapitel 9	
Das notwendige Handwerkszeug = Rhetorik und Präsentationsstrategie	219
9.1 Grundlagen.....	220
9.1.1 Präsentieren	
9.1.2 Ziele bei Präsentationen	
9.1.3 Präsentation als Kommunikationsprozeß	
9.1.4 Rhetorik	
9.2 Strategien.....	225
9.2.1 Grundstrategie einer Präsentation	
9.2.2 Analyse von möglichen Zielkonflikten	
9.2.3 Die Präsentationsstrategie: Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung	
9.2.4 Zeitlicher Ablauf der Präsentationdurchführung	
9.3 Methoden, Techniken.....	232
9.3.1 Gesprächsführung I: Aktives Zuhören	
9.3.2 Gesprächsführung II: Fragetechniken	
9.3.3 Vortragstechnik I: Die Wirkung des Vortragenden	
9.3.4 Vortragstechnik II: Visuelle Hilfen	
9.3.5 Die Rede: Argumentationstechniken	
9.3.6 Umgang mit Lampenfieber	
Interview.....	245
Literaturverzeichnis.....	248
Kapitel 10	
Die persönliche Perspektive = Karriereplanung als Frau	249
10.1 Grundlagen.....	250
10.1.1 Frauen im Berufsleben	
10.1.2 Das Sekretariat der Zukunft: Neue Berufschancen für Frauen	
10.1.3 Frauen im Management	
10.2 Strategien.....	252
10.2.1 Der Umgang mit Männern	
10.2.2 Strategien des Aufstiegs	
10.2.3 Imagestrategien	
10.2.4 Weiterbildungsstrategien	
10.2.5 Strategien der Bewerbung	
10.3 Methoden, Techniken.....	261
10.3.1 Auf Fort- und Weiterbildung setzen	
10.3.2 Der Weg in die eigene Selbständigkeit	
Interview.....	268
Literaturverzeichnis.....	271