

Beck kompakt

Die ersten 100 Tage im neuen Job

Vom Start weg erfolgreich

Bearbeitet von
Von Christina Tabernig, und Anke Quittschau

2. Auflage 2019. Buch. Rund 128 S. Softcover
ISBN 978 3 406 73336 9
Format (B x L): 10,4 x 16,1 cm

[Wirtschaft > Wirtschaftswissenschaften: Allgemeines > Wirtschaftswissenschaften:
Sachbuch und Ratgeberliteratur](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of varying sizes, arranged in a slight arc. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](#) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Beschlussprotokoll

wird meist in Gremien angefertigt, um nachvollziehen zu können, wie Beschlüsse entstanden sind (Abstimmungen, Enthaltungen, Anwesende ...)

Ergebnisprotokoll

eine gestraffte und strukturierte Zusammenfassung der Ergebnisse. Oft mit einer To-do-Liste: Wer hat was bis wann zu erledigen?

Protokolle werden oft nicht gelesen und für überflüssig gehalten. Verfolgt man allerdings, was in den letzten Protokollen stand, kann man oft auch herausfinden, was zur Lösung eines Problems fehlt. War zum Beispiel eine Person immer entschuldigt und nie anwesend? Fehlt der Spezialist in der Runde, der einem weiterhelfen könnte? Welche Erkenntnisse und welches Wissen hat man durch die Besprechungen gewonnen, die eventuell auch für andere Abteilungen wichtig sind und die anderen weitergegeben werden dürfen/sollten?

Prozesse kennen

Finden Sie heraus, ob es ein wöchentliches Reporting z. B. in einer Vertriebsrunde gibt. Müssen eventuell bestimmte Daten zu einem bestimmten Termin abgeliefert werden? Wenn ja, sollten Sie diese Daten auch abgeben, und zwar unaufgefordert. Wenn Sie unsicher sind, was Form und Menge betrifft, fragen Sie Ihren Vorgesetzten, die Person, die die Daten erhalten soll oder einen Kollegen, wie das Prozedere ist.

Das Gleiche gilt für die Aufgaben, die Sie während einer Besprechung erhalten. Liefern Sie die geforderten Inhalte ab und lassen Sie sich nicht lange bitten. Sollten Sie feststellen, dass Sie etwas nicht liefern können, da Sie wichtigere Aufgaben auf Ihrer Liste haben, versuchen Sie einen Aufschub oder Hilfe zu bekommen. Und zwar in dem Augenblick, in dem Ihnen die Aufgabe übertragen wird, nicht erst kurz vor der Deadline.

Unsere Tipps

- Lesen Sie Protokolle durch.
- Geben Sie Ergebnisse an andere Abteilungen weiter, wenn Sie nicht geheim sind.
- Füttern Sie Ihr Knowledge Management (ein Wissenspool im Intranet) mit Ihren Informationen, wenn erlaubt.

DIE FACHBUCHHÄNDLUNG

Souverän durch gute Umgangsformen

Wie oft schaut man sich Dinge bei anderen Kollegen ab, weil sie so souverän auftreten. Vorsicht, wenn Sie andere kopieren oder annehmen, dass „man das so macht“.

Sie hatten eine gute Kinderstube und trotzdem gibt es Unsicherheiten an der einen oder anderen Stelle. Gerade im Geschäftsleben gibt es andere Regeln als im täglichen Miteinander.

Es anderen so angenehm wie möglich machen

■ Grundsätzlich gilt die Regel, es dem Gegenüber so angenehm wie möglich zu machen, sodass ihm nichts unangenehm sein muss. Dies zu befolgen, ist leicht mit dem gesunden Menschenverstand erreichbar.

Die wichtigsten Spielregeln des Miteinanders sollten Sie dabei stets im Auge haben. Und ganz wichtig, beobachten Sie immer Ihr Gegenüber. Nicht jeder spielt nach den gleichen Regeln und vielleicht empfindet er Sie als unhöflich, wenn Sie z. B. nicht „Gesundheit“ sagen.

Geräusche nicht kommentieren

■ Man sollte die Körpergeräusche anderer Personen nicht kommentieren. Die andere Person sollte sich für die „Störung“ oder eventuelle Ansteckungsgefahr entschuldigen.

Im Geschäftsleben ist es vor allem entscheidend, ob ich es mit einer ranghöheren Person bzw. einer Person in einer höheren Position zu tun habe. Erst danach kommt die geschlechtliche Differenzierung bei den Umgangsformen zum Tragen. Das heißt konkret: Der männliche Vorgesetzte darf z. B. zuerst in den Fahrstuhl eintreten, danach folgt die weibliche Mitarbeiterin. Und nur der Vorgesetzte wird entscheiden, ob er der Dame den Vortritt lässt, was übrigens eine nette und höfliche Geste wäre und auch oft so zu beobachten ist.

Grundsätzlich haben Umgangsformen etwas mit Respekt und Aufmerksamkeit zu tun. Wenn Sie Ihr Blickfeld erweitern und aus dem Augenwinkel erkennen können, dass es irgendwo fehlt oder jemand ins Stocken gerät, ist es höflich, seine Hilfe anzubieten oder sogar unaufgefordert die Tür aufzuhalten, den Koffer ins Gepäcknetz zu heben oder dem Kollegen das Salz beim Mittagessen zu reichen.

Was du nicht willst, das man dir tut ...

So, wie Sie behandelt werden möchten, sollten Sie auch Ihre Mitmenschen behandeln. Eine Steigerung wäre noch die Überlegung: Wie er gerne behandelt werden möchte.

Als Gastgeber im Unternehmen auftreten

Sollten Sie Geschäftskunden in Ihrem Unternehmen empfangen, ist die erste Handlung die Begrüßung des Gastes. Einen Gast beim Empfang am Vortag oder morgens anzumelden,

ist immer hilfreich. Schon die Begrüßung durch den Empfang könnte dann folgendermaßen verlaufen: „Guten Tag, Herr Sommer. Sie wurden mir schon angekündigt.“ Oder: „Frau XY erwartet Sie bereits.“ Eine solche Begrüßung ist sehr persönlich und man fühlt sich willkommen.

Holen Sie Ihren Geschäftspartner am Empfang ab, begrüßen Sie ihn und reichen Sie ihm die Hand als Willkommensgruß.



Grundsätzlich gilt, dass der Ranghöhere entscheidet, ob er den anderen per Handschlag begrüßen möchte. Ausnahme ist allerdings die Situation als Gastgeber: Hier werden Sie Ihren Gast in Ihrem Unternehmen oder Büroräumen willkommen heißen und ihm die Hand reichen.

Bieten Sie Ihrem Gast an, die Garderobe abzulegen. Verzichteten Sie bitte auf den Spruch verbunden mit der Geste zur Garderobe: „Da drüben können Sie sich aufhängen.“

Einer Frau/Kollegin in den Mantel zu helfen, scheint oft altmodisch, ist aber eine positive Geste. Machen Sie daraus aber bitte keine Gymnastikübung: Halten Sie den Mantel so hin, dass man einfach die Mantelärmel findet. Frauen sollten dabei nicht in die Knie gehen müssen, geschweige denn sich irgendwohin strecken.

Wer hilft wem in den Mantel?

Frauen helfen Männern nur in oder aus dem Mantel, wenn diese betagt oder gebrechlich sind. Ein Mann, der aufrecht gehen kann, benötigt diese Hilfe nicht von einer Frau. Sie reichen den Mantel als Gastgeberin dem Herrn an oder nehmen den Mantel ab, um ihn an der Garderobe aufzuhängen.

Möchte der Gast sich eventuell noch frisch machen, wäre jetzt auch die beste Möglichkeit, dies mit einem Hinweis auf die Toiletten anzubieten. „Möchten Sie sich noch die Hände waschen oder frisch machen?“. Fragen Sie bitte in fremder Umgebung nie nach der Toilette, sondern immer nur „Wo kann ich mir die Hände waschen?“.

Geleiten Sie den Gast zum Besprechungsraum, dann zeigen Sie per Gestik und Ankündigung an, wo es entlanggeht, damit Ihr Gast nicht in Sie hineinläuft. Die ranghöhere Person und Geschäftspartner in fremden Räumen gehen auf Ihrer rechten Seite. Kommen Ihnen nun andere Personen auf dem Flur entgegen, muss nicht der Gast ausweichen, sondern Sie.

Außerdem könnten Sie die Begleitung bei einem Stolpern oder Sturz besser auffangen oder stützen, da Sie wahrscheinlich rechts stärker sind – derzeit gibt es ja immer noch mehr Rechts- als Linkshänder.

Sollten Sie auf der Straße jemanden begleiten, gehen Sie auf der Gefahrenseite. Sie schützen damit Ihre Begleitung vor Spritzwasser, Radfahrern, Autotüren, die plötzlich aufgerissen werden etc.

Türen aufhalten

■ Halten Sie Ihren Gästen und Vorgesetzten die Türen auf.

Das ist bei Türen, die gezogen werden ein Leichtes. Türen, die Sie drücken müssen, werden von Ihnen zuerst durchschritten und dann aufgehalten. Kommen Sie nicht auf die Idee, eine schwere Tür aufzudrücken und dann von der Schwelle aus mit gestrecktem Arm aufzuhalten. Erstens muss sich dann Ihr Gast an Ihnen vorbeidrücken und kommt Ihnen (vielleicht unangenehm) nahe und zweitens fällt Ihnen eine schwere Tür zurück in den Arm und Sie haben Mühe, die Tür zu halten.

Drehtüren werden so hingedreht, dass die Begleitung leicht in das Abteil einsteigen kann, und Sie folgen im nächsten Abteil. Tippeln Sie nicht im selben Abteil hinterher. Achten Sie auf Distanz und beginnen Sie die Drehtür von hinten anzustoßen.

Ein Gast bleibt hinter der Tür stehen und gibt Ihnen die Möglichkeit, wieder die Führung zu übernehmen.

An der Treppe ...

■ ... bieten Sie dem Geschäftspartner an, dass er zuerst die Treppe erklimmt. Sie folgen, um bei eventuellen Stürzen die Gefahr abzuwenden, dass Ihr Gast die Treppe herunterpurzelt. Treppab gehen Sie vor, um das Gleiche zu vermeiden.

Diese Regel gilt übrigens auch im privaten Bereich. Der Mann bietet der Frau an, dass sie zuerst die Treppe hinaufgeht. Sollte es der Frau unangenehm sein, wenn der Mann hinter ihr geht, kann sie seinen Vorschlag problemlos ausschlagen und ihm den Vortritt geben. Diese Regel ist für das Wohl der Frau gemacht worden, aber sie kann entscheiden, es anders zu handhaben. Eben so, wie sie es am angenehmsten empfindet.

Kommt der Gast am Treppenabsatz an, wird er wieder auf seinen Begleiter warten, bis dieser wieder die Führung übernehmen kann. Auf der Treppe kann sich der Gast nicht verlaufen. Es geht einfach nur treppauf oder treppab.

Aufzug statt Treppe

- Gibt es einen Aufzug, sollten Sie immer die bequemere Variante anbieten, vor allem wenn Ihr Gast seine Aktentasche selbst trägt oder Sie mehrere Stockwerke vor sich haben.

Bei der gesamten Begleitung durch Ihre Büroräume ist klar im Vorteil, wer einige Worte zum Ablauf und dem Weg sagt. Und vor allem vergessen Sie auf der gesamten Odyssee durch die Gänge nicht den Small Talk.

Im Besprechungsraum angekommen, ist es Ihre Aufgabe, Menschen einander vorzustellen. Gibt es noch andere Kollegen oder Vorgesetzte, die an der Besprechung teilnehmen und bereits im Raum auf Sie warten, stellen Sie sie einander vor. Dabei sollten Sie darauf achten, der ranghöheren Person – in diesem Fall Ihrem Gast – die anderen Personen zuerst vorzustellen.