

Inhalt

Vorwort	7
1. Kommunikation und Auftreten	9
1.1 Erster Eindruck und Styling	10
1.2 Business-Etikette	19
1.3 Kundenempfang	36
1.4 Umgang mit ausländischen Kulturen und Gesprächspartnern	52
1.5 Beziehungen nach innen und außen bewusst gestalten	65
1.6 Sicherer Umgang mit allen Hierarchieebenen – Machtspiele am Arbeitsplatz	68
1.7 Umgang mit Medien und Journalisten	74
1.8 Kommunikation am Telefon	78
1.9 Umgang mit Beschwerden	90
1.10 Souverän in schwierigen Gesprächssituationen	93
2. Office schriftlich	95
2.1 Grundsätze einer aktuellen Business-Korrespondenz	95
2.2 Die eigentliche Textgestaltung	98
2.3 Die richtige Sprache zur aktuellen Business- Korrespondenz	103
2.4 Tipps zur formalen Textgestaltung	108
2.5 Spezialfälle des Schriftverkehrs	113
2.6 Der Brief nach der aktuellen Norm – A 1080/Österreich bzw. DIN 5008/Deutschland	117
2.6 E-Mail – eine Sonderform der schriftlichen Kommunikation	131
2.7 Die aktuelle Rechtschreibung	139
3. Office und Team	153
3.1 Kommunikation im Team	154
3.2 Mitarbeiterführung im Team	157
3.3 Motivation	161
3.4 Richtiges Umgehen mit Lob und Kritik	165

3.5	Richtiges Delegieren	169
3.6	Konflikte im Team	172
3.7	Die richtige Chefbehandlung	181
3.8	Die Mitarbeiterauswahl	183
3.9	Personal-, Organisationsentwicklung und Coaching – Widerspruch oder Zusammenhang?	195
4.	Office-Organisation	201
4.1	Zeitmanagement	202
4.2	Positives Informationsmanagement	215
4.3	Wissensmanagement	226
4.4	Projektmanagement im Office	230
4.5	Arbeitsplatzgestaltung	247
4.6	Arbeitsstechniken	253
4.7	Protokollführung aktuell	279
4.8	Das aktuelle Office-Handbuch	291
5.	Office-Know-how	295
5.1	Betriebswirtschaftliches Basiswissen	295
5.2	Einige grundsätzliche Fragen zur Betriebswirtschaft	296
5.3	Kleiner betriebswirtschaftlicher Grundwortschatz	305
6.	Office für mich	325
6.1	Meine innere Einstellung	325
6.2	Persönliche Chancen erkennen und nützen	335
6.3	Meine persönliche Work-Life-Balance	342
6.4	Selbstbestimmung und Selbstverantwortung	351
7.	Vision Office – wie geht es weiter?	355
7.1	Kundenorientierung – Mitarbeiterorientierung – Produktqualität	355
7.2	Office-Performance	358
7.3	Der Arbeitsplatz der Zukunft	359
7.4	Zukunftstrends in unserer Arbeitsweise	361
	Kleiner Leitfaden zur „großen Karriere“	366
	Der Weg zu Ihrem persönlichen Office-Erfolg	367
	Literaturliste	368
	Lösungen	369
	Stichwortverzeichnis	372