

Inhalt

Ein Wort zu Beginn.....	4
Einschätzungshilfe	5
Schritt 1: Arbeitsplatz gestalten	7
Arbeitsplatz gestalten	7
Ablagesystem nutzen	8
Wiedervorlage und Ablage organisieren	9
Schritt 2: Richtig planen	12
Aufgaben terminieren.....	13
Arbeitsblöcke bilden	13
Leistungshöhen nutzen.....	14
Aufgaben strukturieren.....	14
Setzen Sie Vorhaben systematisch um	16
Schritt 3: Prioritäten setzen.....	19
Aktivitäten auflisten	19
Mit Fremdbestimmung umgehen	19
Wichtiges und Dringendes unterscheiden	20
Tageszeit nutzen.....	22
Schritt 4: Mit Informationen richtig umgehen	24
Informationsflut verringern	24
Informationen beschaffen.....	25
Papierarbeit rationalisieren	26
Papier sortieren und bearbeiten	26
Effiziente Lesetechniken nutzen.....	27
Schritt 5: Rationell telefonieren	30
Gespräche vorbereiten	30
Gespräche ankündigen	31
Anrufe tätigen	31
Auf Gespräche warten	31
Gespräche strukturieren	32
Fragen gezielt einsetzen	34
Gespräche nachbereiten	34
Schritt 6: Mit besonderen Gesprächssituationen umgehen.....	36
Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen	36
Sicher auftreten	38
Gegen unfaire Angriffe wehren.....	41
Gespräche elegant beenden.....	42
Lernkontrolle.....	44
Fragen zum Verständnis	46
Umsetzungshilfe	48
Literatur	50
Stichwortverzeichnis.....	51
Glossar	53