

So organisieren Sie alle Termine mit Leichtigkeit – auch wenn Ihr Chef einmal nicht kooperiert

Bitte nehmen Sie den Beitrag T 44 heraus, soweit dieser noch in Ihrem Sekretärinnen-Handbuch vorhanden ist. Er ist veraltet und wird durch diesen aktuellen Beitrag ersetzt.

Darum sollten Sie diesen Beitrag lesen:

Kommt es vor, dass Ihr Chef das Büro verlässt und Sie weder wissen, wo er ist, noch, wann er wieder zurückkommt? Oder macht Ihr Chef selbst Termine aus, und Sie müssen andere dann wieder absagen? Vielleicht ist es Ihnen auch schon passiert, dass Ihr Chef einen Termin ohne Ihr Wissen abgesagt hat und Sie schon alles vorbereitet hatten? Lesen Sie in diesem Beitrag, wie Sie das frustrierende Durcheinander in den Griff bekommen und Ihren Chef zu mehr Kooperation bewegen.

- 8 Argumente, warum Sie als Sekretärin bei der Terminplanung der Boss sein sollten Seite 002
- Motivieren Sie Ihren Chef, Ihnen Termine und Änderungen unverzüglich mitzuteilen Seite 004
- Bestehen Sie auf genauen Angaben: Wer trifft wen wo und von – bis? Seite 005
- So bringen Sie Ihren Chef dazu, sich an den Zeitplan zu halten Seite 007
- Halten Sie unangemeldete Besucher fern Seite 014
- Koordinieren Sie Ihre Aufgaben mit dem Terminplan Ihres Chefs Seite 015
- Schaffen Sie Ihrem dauergestressten Chef Zeitreserven durch kluge Terminierung Seite 017
- Das können Sie tun, damit aus Terminalschwierigkeiten keine Informationsdefizite werden Seite 019

Die Autorin, **Martina Schröck**, ist Industriekauffrau/Tecnica comercial-administrativa para la Industria (Abschluss vor der Deutschen IHK für Spanien, Barcelona) und Diplom-Kulturwirtin an der Universität Passau. Bevor sie sich als Journalistin, Werbetexterin und Anbieterin flexibler Sekretariatsdienste selbstständig machte, arbeitete sie als Redaktionsassistentin sowie als Sekretärin und Assistentin der Geschäftsführung in vielen Branchen.



8 Argumente, warum Sie als Sekretärin bei der Terminplanung der Boss sein sollten

Zwei Beispiele aus der Praxis:

Beispiel 1:

Juttas Chef macht einige Termine selbst aus, andere wiederum lässt er von Jutta organisieren. Leider vergisst er immer wieder, sie über Termine, die er vereinbart hat, sofort zu informieren. Viele doppelt vergebene Termine sind die Folge. Jutta verbringt deshalb nahezu jeden Tag eine Stunde ihrer Arbeitszeit nur damit, Termine abzusagen und neu zu organisieren. Da es mehrere Kalender gibt – Juttas Kalender und das Notebook ihres Chefs –, weiß sie nie ganz sicher, wann ihr Chef Zeit hat. Das Terminchaos ist zum Alltag geworden.

Welche Erleichterungen es bringt, wenn Chef und Sekretärin an einem Strang ziehen, zeigt folgende Vereinbarung:

Beispiel 2:

Silke führt für ihren Chef einen gemeinsamen Terminkalender in Outlook. Den können beide einsehen. Silke organisiert alle Termine ihres Chefs eigenständig, ihr Chef teilt ihr seine Terminwünsche mit und macht selbst keine Termine aus. Dadurch ist Silke immer auf dem aktuellen Stand und kann ausgezeichnet organisieren: Sie verschickt Terminbestätigungen und Einladungen, bucht Räume, Bewirtung und Technik und bereitet alle nötigen Unterlagen für die Sitzungen vor.

Terminmanagement

T 44 003

Wie wird aus Ihrem Chef ein Traumboss wie der von Silke?

Gehen Sie behutsam vor, und bringen Sie immer wieder ein paar der folgenden Argumente zur Sprache:

So überzeugen Sie Ihren Chef – 8 Argumente, warum nur Sie Termine ausmachen sollten
1. Ich bin Kommunikationsschnittstelle und muss die Termine auf dem aktuellen Stand führen. Also sollte mein Kalender der gültige sein. Mehrere Kalender stiften nur Verwirrung.
2. Wenn nur ich Termine ausmache, vermeiden wir Überschneidungen.
3. Ich muss stets im Bilde sein, wo Sie sind. Nur dann kann ich Auskünfte geben, falls Sie sich einmal verspäten.
4. Ab und an fragen Kollegen oder Ihr Vorgesetzter, wo Sie gerade sind und wann Sie wieder da sein werden. Sie und ich machen eine schlechte Figur, wenn ich mit „Keine Ahnung“ antworten muss. Und für wichtige Informationen sind Sie nicht zu erreichen!
5. Wenn ich über Ihre Termine informiert bin, bereite ich sie vor: Ich versende Terminbestätigungen, erstelle Unterlagen, organisiere die Räume und vieles mehr.
6. Wenn ich die Namen der Besucher vorher weiß, kann ich auch mir Unbekannte mit dem Namen anreden. Damit wirken wir als Unternehmen sehr professionell.
7. Wenn ich nur lückenhaft Kenntnis von Ihren Terminen habe, muss ich Sie öfter stören.
8. Sie sparen Zeit und Nerven, wenn ich Ihnen die Terminorganisation abnehme.

Aber Vorsicht! Zwingen Sie Ihren Chef nicht, die Terminplanung sofort aus der Hand zu geben! Viele Chefs befürchten, „fremdbestimmt“ zu werden. Sich von Gewohnheiten zu verabschieden, braucht Zeit. Manche sind es nicht gewohnt, von der Sekretärin umfassend entlastet zu werden. Lassen Sie Vertrauen wachsen.

Wenn Sie eine neue Stelle antreten, können Sie die Terminfrage unkompliziert ansprechen, etwa so:

„Ich habe bisher die Erfahrung gemacht, dass die Terminplanung hervorragend funktioniert, wenn die Se-

ekretärin alle Termine eigenständig ausmacht und sofort in einen gemeinsamen Kalender in Outlook oder Lotus Notes einträgt. Wie ist das bei Ihnen geregelt?“

Mit dieser Formulierung fühlt sich Ihr neuer Chef nicht sofort überrumpelt. Wenn er die Terminplanung nicht gleich aus der Hand geben will, akzeptieren Sie es. Es gibt viele Tricks und Hilfen, wenn Ihr Chef nicht optimal kooperiert. Zeigen Sie Ihre Kompetenz – früher oder später wird Ihr Chef „anbeißen“.

Motivieren Sie Ihren Chef, Ihnen Termine und Änderungen unverzüglich mitzuteilen

Die Terminorganisation läuft nur dann reibungslos, wenn Ihr Chef Sie jedes Mal informiert, wenn er einen Termin vereinbart, abgesagt oder geändert hat. Unterwegs kann er das telefonisch, per SMS oder per E-Mail tun. Motivieren Sie ihn dazu. Ihr Ziel ist es, im Gehirn Ihres Chefs einen Automatismus wachsen zu lassen: „Termin = Sekretariat.“

Dazu gibt es einfache Hilfsmittel:

TIPP

- Befestigen Sie auf dem Schreibtisch Ihres Chefs einen Zettel mit der Aufschrift „Termine bitte an mich – Sabine Meyer“. Kleben Sie ein Foto von sich dazu. Das ist keineswegs albern! Nachrichten mit Bild prägen sich besonders schnell im Gehirn ein.
- Stellen Sie Ihrem Chef ein Kästchen „Termine“ ins Büro. Dort legt er einen Zettel mit dem Termin oder Terminwunsch und den dazugehörigen Unterlagen ab.
- Wenn Ihr Chef Humor hat – und das haben die allermeisten Menschen –, „bestrafen“ und „belohnen“ Sie ihn.

Terminmanagement

T 44 005

Bestrafen: Ihr Chef hat einen Termin nicht weitergegeben. Das macht 1 € ins Sparschwein. Damit sparen Sie eine Pizza für sich und Ihren Chef zusammen. Oder Sie spenden an eine Hilfsorganisation.

Belohnen: Wenn die Terminweitergabe funktioniert hat, bereiten Sie gleich morgens den Lieblingstee Ihres Chefs zu oder legen seine Lieblingskekse zum Kaffee dazu. Ansonsten unterbleiben die Extras.



- Gerade wenn Ihr Chef sehr viele Termine hat, sollten Sie auf einer fünfminütigen Besprechung jeden Tag bestehen. Am besten halten Sie die gleich vormittags ab. Sie sehen zusammen kurz die Tagetermine durch und klären, was sonst noch zu erledigen ist. Terminprobleme fallen Ihnen dann eher auf, und Sie können sie meist noch beheben.
- Legen Sie Ihrem Chef abends als Letztes einen Ausdruck mit den Terminen des nächsten Tages hin, wenn es mit der Besprechung nicht so regelmäßig klappt wie geplant. Er kann Ihnen dann in aller Ruhe noch Kommentare (Bewirtungswünsche, Überschneidungen, Änderungen ...) dazuschreiben, und Sie haben das dann morgens als Erstes auf dem Tisch.



Bestehen Sie auf genauen Angaben: Wer trifft wen wo und von – bis?

Beispiel:

Sabines Chef ist in Eile, sagt: „Ich bin dann jetzt bei der Firma Mühlen“ und verlässt das Büro. In den gemeinsamen Outlook-Kalender hat er eingetragen: „9 bis 11 Uhr Firma Mühlen.“

Kurz darauf ruft eine Kollegin an. Sie möchte dem Kollegen Rühle etwas ausrichten und fragt Sabine, ob

Beispiel (Fortsetzung):

ihr Chef besagten Herrn Rühle auf der Pressekonferenz trifft. Sabine kann nur sagen, dass ihr Chef zur Firma Mühlen gegangen ist. Die Kollegin sagt mürrisch: „Da ist doch die Pressekonferenz! Warum wissen Sie das nicht?“ Ob auch Herr Rühle an der Pressekonferenz teilnimmt, weiß Sabine auch nicht.

Wie vermeiden Sie in Zukunft solche Informationslücken? Indem Sie darauf achten, dass alle Termine, die Sie in den Kalender eintragen, die sieben „Ws“ erfüllen:

Bei Terminen auf die sieben „Ws“ achten

1. Wer? (trifft)
2. Wen?
3. Wann (von – bis)?
4. Warum?
5. Wer geht noch mit?
6. Was ist noch zu tun?
7. Wie erreichbar?

Hätte Sabine bei ihrem Chef nachgehakt, hätte sie sofort folgende Infos erhalten: Ihr Chef, der der Firma Mühlen und der der Firma Kaufig haben mehrere Journalisten zur Pressekonferenz am 11. Oktober von 9 bis 11 Uhr bei der Firma Mühlen eingeladen. Thema ist das Energiesparen.

Die drei Unternehmen präsentieren Neuheiten für das energetische Sanieren. Die Präsentation ist von einem Mitarbeiter der Entwicklungsabteilung erstellt worden, und Sabines Chef hat sie direkt per E-Mail bekommen und auf seinen PC geladen. Außer den drei Chefs nimmt keine weitere Person aus Sabines Firma an der Konferenz teil. Erreichbar ist ihr Chef erst nach 11 Uhr.

Terminmanagement

T 44 007

Arbeiten Sie in Zukunft mit einer Terminnotiz, die die sieben „Ws“ enthält. Die kann folgendermaßen aussehen:



<i>Terminnotiz</i>	
	<input type="checkbox"/> Termin ist vereinbart <input type="checkbox"/> Bitte Termin noch vereinbaren
Besprechungsgrund
mit
Ort
Datum, von – bis
weitere Teilnehmer

vorbereiten
Kontakt
Erreichbarkeit
Sonstiges

Füllen Sie die Terminnotiz aus, wenn Ihr Chef Ihnen Termine weitergibt –, und haken Sie sofort nach. Legen Sie ihm einen Vorrat an Terminnotizen auf den Schreibtisch.



So bringen Sie Ihren Chef dazu, sich an den Zeitplan zu halten

Wie oft ist es Ihnen schon passiert, dass Ihr Chef die Terminplanung des Tages nicht eingehalten hat? Vielleicht hat er überzogen und konnte dann andere Termine nicht mehr wahrnehmen? Optimieren Sie die Terminplanung, und erziehen Sie Ihren Chef.

Problem 1: Chef durchkreuzt die Planung

„Ich muss heute noch unbedingt einen Termin mit Herrn Rüssler bekommen! Kümmern Sie sich sofort darum! Sa-

gen Sie dann alles andere ab!“, ruft Ihr Chef genervt, und schon fällt die Tür hinter ihm zu. Sie ahnen, dass der Kollege Rüssler kurzfristig nicht greifbar ist. Zudem ist es nicht das erste Mal, dass Ihrem Chef wichtige Angelegenheiten auf den letzten Drücker einfallen. Aber was hilft es? Sie rufen die Sekretärin von Herrn Rüssler an und bitten um einen Termin.

Herr Rüssler ist, wie erwartet, nicht verfügbar? Dann suchen Sie die zweitbeste Lösung für Ihren Chef. Klären Sie mit seiner Sekretärin:

- Kann Herr Rüssler Ihren Chef kurz zurückrufen?
- Kann Ihr Chef Herrn Rüssler zu einer bestimmten Uhrzeit anrufen?
- Möchte die Sekretärin kurz mit Ihrem Chef Rücksprache halten?

Sie erfahren, dass Herr Rüssler gegen 15 Uhr auf dem Handy zu erreichen ist? Dann präsentieren Sie Ihrem Chef diese zweitbeste Lösung. Sagen Sie dazu: *„Wir haben Glück gehabt, dass ich überhaupt so kurzfristig noch ein Gespräch organisieren konnte.“*

TIPP

Wenn Ihr Chef ständig auf die Schnelle Termine ausmacht, halten Sie jeden einzelnen Fall in einer Liste fest. Nach etwa ein bis zwei Monaten legen Sie Ihrem Chef die vor. Bitten Sie ihn, in Zukunft Terminanfragen früher zu stellen, etwa so:

TIPP

„Chef, es kommt schon einmal vor, dass Sie mich bitten, sehr kurzfristig einen Termin für Sie zu vereinbaren. Ich mache sehr oft die Erfahrung, dass die Personen, die Sie sprechen möchten, nur schwer zu erreichen sind und der Termin sich so, wie Sie ihn sich wünschen, nicht arrangieren lässt. Ich würde die Termine gern zustande bringen.“

Terminmanagement

T 44 009

gen, die Ihnen am besten passen. Dafür brauche ich nur mehr Vorlauf.“

Problem 2: Ihr Chef überzieht Termine fast immer

Wenn Ihr Chef sehr oft Sitzungen überzieht, sollten Sie von vornherein mehr Zeit einplanen. Oft wehren sich die Chefs gegen dieses „Mehr“ an Zeitverplanung.

Beispiel:

Silvias Chef lässt für Kundenbesprechungen immer eine halbe Stunde reservieren. Meist sitzt er eine Dreiviertelstunde bei seinen Besuchern. Unterdessen wartet der nächste Kunde genervt bei Silvia im Büro. Als Silvia anregt, künftig eine Dreiviertelstunde zu reservieren, lehnt ihr Chef ab: „Ich brauche nur eine halbe Stunde. Ich möchte vormittags in drei Stunden sechs Kundengespräche abwickeln können.“ Tatsächlich benötigt ihr Chef meist vier Stunden – ein ständiges Dilemma.

Was können Sie als Sekretärin tun?

Der Sekretärinnen-Handbuch-Tipp: Führen Sie Buch über die Termintreue Ihres Chefs. Bei allen Terminen, die im Unternehmen stattfinden, notieren Sie:

- Wie viel Zeit war eingeplant?
- Wie lange hat die Sitzung tatsächlich gedauert?
- Folgen der Überziehung (zum Beispiel: Ein Kunde hatte keine Zeit mehr und ist gegangen.)

TIPP

Diese Liste legen Sie Ihrem Chef nach ein bis zwei Monaten vor. Wetten, dass er sich das „Ich brauche nur eine halbe Stunde“ noch mal überlegt?! So könnten Sie die Liste kommentieren:

TIPP

„Chef, ich habe mal aufgelistet, wie viel Zeit Sie für Ihre Termine benötigen und wie oft Sie mit der kalkulierten Zeit nicht hingekommen sind. Wie Sie sehen, gerät durch die überzogenen Termine einiges durcheinander. Es sind sogar schon Kunden verärgert weggegangen. Was können wir tun? Soll ich mehr Zeit ansetzen, oder soll ich Sie früher aus den Besprechungen herausholen?“

Beenden Sie Sitzungen

Sie klopfen kurz an und erinnern Ihren Chef freundlich, dass der nächste Besucher bereits einige Zeit wartet. Am besten fragen Sie Ihren Chef im Fünfminutengespräch am Morgen, wann Sie auf keinen Fall stören sollen.

TIPP

Der Sekretärinnen-Handbuch-Tipp: Bei hartnäckigen Besuchern greifen Sie zu einer Notlüge, etwa so: „Chef, Sie müssen jetzt zum Zug.“

Problem 3: Ihr Chef sagt Termine wieder ab

Haben Sie einen Chef, der vereinbarte Termine immer wieder absagt? Helfen Sie ihm, seine Zeit nicht mit unnötigen Terminen zu vergeuden. Legen Sie ihm jede Terminanfrage vor. Schreiben Sie ihm eine kleine Notiz dazu, ob er zu diesem Termin noch Zeit hat. Ihr Chef entscheidet dann,

- ob er an einer Sitzung teilnehmen oder eine Vertretung schicken,
- nur das Protokoll erhalten,
- lieber mit dem Gesprächspartner telefonieren will.

Die Notiz kann folgendermaßen aussehen: