



Claudia Bildstein ist selbstständige Kommunikations- und Verhaltenstrainerin. Sie hat sich auf Individualcoaching spezialisiert, gibt aber auch Kurse an der Volkshochschule Stuttgart.

Bitte recht freundlich!

Claudia Bildstein verrät, wie Sekretärinnen bei alltäglichen Themen wie professioneller Kommunikation am Telefon und modernen Umgangsformen eine gute Figur machen.

Frau Bildstein, was sollte eine Sekretärin heutzutage können?

Aus der Sekretärin von früher ist eine oft unersetzliche Assistentin geworden, an die neue Anforderungen gestellt werden und die wesentlich mehr und auch anders vom Umfeld wahrgenommen wird. Heute ist sie sowohl Sprachrohr als auch Repräsentantin ihres Chefs und des Unternehmens. Kommunikation – auch nonverbal – nimmt einen viel größeren Stellenwert ein, und das muss sich im Auftreten widerspiegeln.

Was heißt das konkret?

Im Kundenkontakt muss sie den bestmöglichen Eindruck machen – und das schon in den ersten acht Sekunden. Sie muss angemessen gekleidet sein und eine offene Haltung einnehmen. Etwa bei der Körperspannung. Zu viel wirkt künstlich oder sogar arrogant, eine sogenannte unterspannte Haltung kann Unsicherheit und Nervosität andeuten. Beides wird auch mit der Stimme und den Ausdrucksformen vermittelt. Angebracht ist natürliche Souveränität, gepaart mit Höflichkeit.

Wie schätzt man ein, was jeweils passt?

Man orientiert sich an seinem Umfeld. In Sachen Kleidung und Umgangsformen sind das Unternehmen und der Chef die Gradmesser. Trägt der Vorgesetzte Jeans und T-Shirt, sollte die Sekretärin nicht im Hosenanzug erscheinen – besser als er gekleidet zu sein wäre ein absoluter Fauxpas. Im Umgang mit den Kunden, vor allem mit ausländischen Partnern, ist es wichtig, sehr aufmerksam zu sein. Bekommt man von einem Chinesen eine Visitenkarte mit beiden Händen und einer kleinen Verbeugung gereicht, sollte man sie ebenso entgegennehmen. Zu den essenziellen Aufgaben einer Assistentin gehört, eigenständig auf neue Situationen zu reagieren.

Das fällt zum Beispiel am Telefon schwer, wenn man den Gesprächspartner nicht sieht. Was muss man hier beachten?

Die Haltung bleibt entscheidend – Körperspannung, Lächeln und Freude an der Kommunikation kann man am Telefon hören. Auswendig gelernte Formeln und Höflichkeitsfloskeln dagegen werden schnell entlarvt. Man sollte nie wie eine Maschine klingen. Manchen rate ich, sich einen Spiegel auf den Schreibtisch zu stellen, um sich selbst lächeln zu sehen.

Was sind die häufigsten Fehler am Telefon?

Generell sind möglichst positive Formulierungen von Vorteil. Ein Anrufer fühlt sich mit einem „Ich weiß es nicht“ eher unwohl, im Gegensatz zu „Ich werde das gerne für Sie herausfinden, Herr Meier“. Dabei spielen Zauberwörter wie „gerne“ und das persönliche Ansprechen mit Namen eine wichtige Rolle. Noch dazu ist es gut, verbindliche Aussagen zu treffen, statt „Der Chef hat keine Zeit“ sagt man besser „Herr Müller ist ab 16 Uhr wieder erreichbar. Was darf ich ihm ausrichten?“ All das gilt übrigens auch für den Umgang mit dem Vorgesetzten. Man sollte für ihn eine gut organisierte, selbstbewusste und selbstständig arbeitende Unterstützung sein, der man ansieht, dass sie ihre Arbeit gerne tut. _____

Für Hochschulabsolventen

Master-Studium neben dem Beruf



Hochschulstudienzentren in Berlin | Bremen | Dortmund | Duisburg | Düsseldorf | Essen | Frankfurt a. M. | Hamburg | Köln | Leipzig | Marl | München | Neuss | Nürnberg | Siegen | Stuttgart und Luxemburg

Graduate
School

■ MBA Master of Business Administration

In diesem Studiengang werden Englischkenntnisse vorausgesetzt.

■ Master of Laws (LL.M.)

■ Master of Arts (M.A.)

IN DEN STUDIENRICHTUNGEN

- » Accounting & Finance
- » Human Resources
- » IT-Management
- » Marketing & Communications
- » Marketing & Sales

Weitere Infos/Termine Infoveranstaltungen:
fon 01801 8100-48 bundesweit zum City-Tarif | info@fom.de

www.fom.de



Fachhochschule
für Oekonomie & Management
University of Applied Sciences