

# campus

Was man an  
Uni und Schule  
nicht lernt

Martin-Niels Däfler



**FÜHRERSCHEIN**

Erfolgstipps für alle,  
die anfangen zu arbeiten



# Inhalt

■ <b>Vorwort</b> .....	9
■ <b>Die Karriereverkehrsordnung</b> .....	13
■ <b>Umgangsformen</b> .....	21
Wie verhalte ich mich im neuen Job? .....	21
Wie begrüße ich andere? .....	25
Wie soll ich mich kleiden? .....	30
Wie verhalte ich mich bei einem Geschäftsessen? .....	32
■ <b>Persönliche Arbeitstechniken</b> .....	37
Wie organisiere ich mich selbst? .....	37
Wie gestalte ich meinen Arbeitsplatz? .....	51
Wie richte ich den Arbeitsplatz ergonomisch richtig ein? ..	54
Wie lese ich schnell und effektiv? .....	56
Wie löse ich Probleme? .....	59
Wie komme ich zu guten Ideen? .....	69
Wie nutze ich Kreativitätstechniken? .....	70
Wie kann ich meine Gedanken visualisieren? .....	75
Wie kann ich Stress bewältigen? .....	78
Wie bereite ich eine Geschäftsreise vor? .....	82

■ <b>Schriftliche Kommunikation</b> .....	89
Wie verfasse ich verständliche Texte? .....	89
Wie schreibe ich stilsicher? .....	98
Wie schreibe ich einen Brief? .....	103
Wie schreibe ich E-Mails? .....	118
Wie verfasse ich ein Memo? .....	126
Wie fertige ich ein Protokoll an? .....	132
Wie erstelle ich eine Gesprächs- oder Aktennotiz? .....	138
Wie erstelle ich eine Folienpräsentation? .....	140
■ <b>Mündliche Kommunikation</b> .....	153
Wie führe ich konstruktive Gespräche? .....	153
Wie führe ich Small-Talk? .....	161
Wie löse ich Konflikte? .....	163
Wie führe ich Verhandlungen? .....	174
Wie führe ich Telefonate? .....	178
Wie organisiere ich eine Besprechung? .....	181
Wie präsentiere ich am Flipchart? .....	184
■ <b>Der Karriereverbandskasten</b> .....	187
Wie gehe ich mit eigenen Fehlern um? .....	187
Wie gehe ich mit Gerüchten über mich um? .....	189
Wie gehe ich mit einem schwierigen Chef um? .....	192
Wie gehe ich mit schwierigen Kollegen um? .....	197
■ <b>Nachwort</b> .....	200
■ <b>Literaturempfehlungen</b> .....	201
■ <b>Danksagung</b> .....	203
■ <b>Register</b> .....	204

## Vorwort

Eine Warnung vorab: Dies ist kein Karriereratgeber. Es ist ein Buch über die *Grundlagen* für eine erfolgreiche Karriere. Nicht mehr und nicht weniger. Hier finden Sie keine Antwort auf die Frage: »Wie erreiche ich am schnellsten die Chefetage?«, sondern ich zeige Ihnen die konkreten Voraussetzungen, um überhaupt Karriere machen zu können, welche handwerklichen Fertigkeiten Sie mitbringen müssen, um erfolgreich im Job zu sein. Und dies gilt im Übrigen nicht nur für Berufseinsteiger, sondern auch, wenn Sie bereits einige Berufsjahre hinter sich haben.

Wer heute einen Bürojob hat, benötigt mehr als reines Fachwissen. Vor allem höfliche Umgangsformen, professionelle Arbeitstechniken und ein moderner Kommunikationsstil sind Grundvoraussetzungen dafür, um im Beruf voranzukommen. Doch das dafür notwendige Wissen wird an den meisten Hochschulen und Berufsfachschulen nur in homöopathischen Dosen gelehrt.

Kein Wunder also, dass viele Mitarbeiter – egal, auf welcher Ebene – nicht wissen, wer wen auf dem Flur grüßen sollte, wie man seine Ablage organisiert oder welche Regeln beim Briefeschreiben zu beachten sind. Das ist so, als ob jeder Auto fahren dürfte, ohne zuvor die Führerscheinprüfung abgelegt haben zu müssen. Logische Folge: In den Unternehmen kommt es häufig zu Stilunfällen, Kommunikationspannen und Zeitstaus – mit fatalen Folgen für den persönlichen Karrierepfad und die betriebliche Effizienz.

Bei vielen Mitarbeitern reift daher irgendwann die Erkenntnis, dass sie sich in Sachen Etikette, Arbeitsmethodik und Kommunikation fortbilden müssen. Doch der Gang in die Buchhandlungen

ist eine Qual: Meterweise steht einschlägige Literatur in den Regalen. Etliche Werke müssen durchgearbeitet werden, um das wirklich relevante Wissen herauszufiltern. Oder man muss viel Geld und Zeit investieren, um mehrere Seminare zu besuchen. Kurzum: Ein einziges, komprimiertes Nachschlagewerk für alle wichtigen Fragen des Büroalltags fehlte bisher. *Der Karriereführerschein* beseitigt diesen Missstand, denn er vereint die wichtigsten Empfehlungen in einem Werk.

Die Aufgabe eines Fahrlehrers ist es, seinen Schülern den Inhalt der Straßenverkehrsordnung beizubringen und sie darin zu unterrichten, ein Auto sicher zu lenken. Und so ist es auch mein Ziel, Ihnen all jene Fähigkeiten zu vermitteln, die Sie benötigen, um professionell, effizient, effektiv und damit erfolgreich im Büro zu arbeiten und so letztendlich auch Karriere zu machen. Freilich ist es zudem erforderlich, sich praktische Fahrkenntnisse zu verschaffen – dies fällt jedoch viel leichter, wenn Sie zuvor die theoretische Führerscheinprüfung absolviert, also dieses Buch gelesen haben. Dabei ist auch klar: Ebenso wie im Straßenverkehr muss man stets aufmerksam sein. So kann es in manchen – gefährlichen – Situationen lebensrettend sein, die Regeln außer Acht zu lassen. Und: Man muss stets damit rechnen, dass sich andere Verkehrsteilnehmer nicht regelkonform verhalten.

Noch einige Hinweise zu den Verkehrsschildern, die Ihnen im Buch begegnen werden:



An vielen Stellen erwarten Sie Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die Ihnen helfen, die entsprechenden Methoden oder Instrumente systematisch anzuwenden.



Mit einem Vorfahrtsschild gekennzeichnet sind jene Tipps und Hinweise, die – ohne einen übermäßigen Aufwand zu verursachen – eine große Wirkung zeigen.

Das Unfallgefahr-Schild weist Sie auf heikle Situationen hin, bei denen Sie aufpassen sollten. Hier ist besondere Vorsicht geboten.



Wie Sehenswürdigkeiten am Rande der Straße gibt es auch manche Themen, die zwar nicht unmittelbar auf der Route liegen, aber dennoch von Interesse sind. Auf diese verweist das Pfeil-Symbol.



Selbstverständlich müssen Sie dieses Buch nicht von vorn bis hinten lesen – jedes Kapitel und jeder Abschnitt ist für sich allein verständlich. So können Sie jederzeit bei Bedarf nachlesen, was Sie gerade wissen möchten.

Ich wünsche mir, dass der Karriereführerschein – ebenso wie der Straßenverkehrführerschein – Ihr berufs- und lebenslanger Begleiter wird und Ihnen hilft, Ihr Karriereziel schnell und sicher zu erreichen.

Ihr Fahrlehrer

*Dr. Martin-Niels Däfler*

Heigenbrücken, im Herbst 2010