



Einfache «Tipp-Mamsell» war gestern – Office-Managerinnen haben Firma (und Chefs ...) im Griff.

Acht Minuten für ein Super-Sekretariat

Vergessen Sie alle überholten Klischees: Heute sind Management-Kompetenzen gefragt und die Bezeichnung «Office-Managerin» trifft den wahren Kern.

VON LIZ KÜNG*

Ist Ihr Sekretariat topfit? Ist die Administration Ihres Betriebs optimal leistungsfähig? Oder schleichen sich immer wieder Frustrationen ein, gibt es Reibungsverluste, verpasste Termine, Ärger mit den Schnittstellen? Haben Sie als Vorgesetzte/r eigentlich eine Sekretärin, eine Assistentin oder eine Office-Managerin? Sind Ihre Führungs- und Fachkräfte zu sehr mit administrativen Arbeiten belastet oder können sie sich auf ein Office-Management abstützen, das sein Tagesgeschäft voll im Griff hat?

Zugegeben, das waren fünf Fragen hintereinander, aber wenn nur eine davon Ihr Unternehmen beschäftigt, lohnt es sich, über die Administration Ihres Betriebes nachzudenken.

Wertschöpfung Sekretariat. In jedem Betrieb sind alle gefordert, einen Beitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten. Im Sekretariat werden die administrativen Fäden zusammengehalten und der In-

formationsfluss gelenkt. Das ist ein Job für Profis.

Nun hat aber die Bezeichnung Sekretärin eine lange Geschichte und manche denken noch heute bei diesem Wort an die freundliche Vorzimmerdame, die Vorgesetzte umsorgt und die Gäste betreut, die mit sonorer Stimme das Telefon entgegennimmt und schaut, ob der Chef oder die Chefin da ist. Aber die Zeiten haben sich geändert.

Heute ist das Sekretariat eine multifunktionale Drehscheibe mit Ausstrahlung auf den ganzen Betrieb, und die Office-Managerin ist verantwortlich, dass die Administrations- und Büroaufgaben termingerecht, effizient und regelkonform erledigt werden. Der Begriff Management sagt, dass es dabei um Lenkung und Regelung geht. Die Office-Managerin erstellt die Grundlagen, damit Informationen und Daten richtig erfasst in die Gesamtabläufe einfließen. Ihr Aufgabengebiet erfordert eine hohe Flexibilität, denn neben dem Alltagsge-



LIZ KÜNG

ist Coach und Trainerin für Office-Managerinnen.

Consolving, Ausbildung und Beratung für Sekretariat und Administration, St. Jakobstrasse 7, 6330 Cham, Tel. 041 780 83 67, info@consolving.ch, www.sekretariatsentwicklung.ch

NEUE MESSE «SWISS OFFICE MANAGEMENT»

Ob im Einkauf, der Personalabteilung, im Marketing oder anderen Funktionen – es sind die Assistentinnen und Assistenten, die sich mit den konkreten Bedürfnissen und Anforderungen in den unterschiedlichen Unternehmensbereichen auskennen und nach passenden Lösungen suchen. Die neue Messe «Swiss Office Management» soll ihnen helfen, zukünftig noch schneller einen Überblick über das umfangreiche Angebot zu erhalten. In die Messe Zürich locken am 12. und 13. September 2012 nicht nur die vielfältigen Angebote der Aussteller, sondern auch parallel stattfindende Workshops, Vorträge und Präsentationen sowie die Möglichkeit, sich mit Berufskolleginnen und -kollegen auszutauschen und Kontakte zu knüpfen. Damit gibt es erstmals in der Schweiz für die Zielgruppe der kompetenten Entscheider aus Sekretariat und Assistenz eine kombinierte Informations-, Weiterbildungs- und Austauschplattform.

Ein besonderes Plus der Swiss Office Management ist nach Angaben der Veranstalter die Kombination von Marktübersicht und beruflicher Qualifizierung: In der an die Messe angegliederten Workshop-Reihe können sich Assistentinnen und Sekretäre unter professioneller Leitung weiterbilden, etwa zu Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre, zum Konfliktmanagement oder zum Selbst- und Zeitmanagement. Die 80-minütigen Veranstaltungen sind einzeln buchbar und individuell kombinierbar. Schwierige Gespräche, das eigene Charisma und Internet-Werbung sind bereits als Themen erfahrener Trainer und Autoren im anmeldepflichtigen Workshop-Programm fixiert.

Weitere Informationen sind erhältlich unter www.swiss-office-management.ch

schäft gilt es Sonderaufgaben zu bewältigen, Spitzen abzudecken und Schnittstellen zu sichern. Da reicht es nicht, nett zu sein: es braucht vor allem Fachwissen, aber auch Gestaltungswillen und persönliche Stärke.

Handlungsstrategie. Sekretärinnen wollen sich bedingungslos den neuen Anforderungen stellen. Sie sind bereit, diese Drehscheibenfunktion zu übernehmen, ihre Administration auf Vordermann zu bringen, die Managementseite ihres Wirkungsfeldes zu stärken und somit dem Betrieb ein starkes Rückgrat zur Verfügung zu stellen. Oft sehen oder fördern Vorgesetzte dieses Potenzial nicht.

Weiterbildung oder Coaching wird zurückhaltend in Anspruch genommen. Man fürchtet die Abwesenheit, die Kosten oder der Nutzen wird in Zweifel gezogen. Daher ist es wichtig, die Weiterbildung gezielt auszuwählen und auf einen guten Praxistransfer zu achten. Eine gemeinsame Analyse der Administration und der Arbeitsweise kann schnell aufzeigen, wo Weiterbildung oder Coaching auch wirklich Mehrwert bedeutet. Wenn Vorgesetzte bereit sind, ihren Office-Managerinnen mehr zuzutrauen, mehr zu delegieren und mehr von ihnen zu fordern, kann eine gezielte Weiterbildung die Leistungsfähigkeit schnell markant steigern. Das bedeutet aber auch, dass sich diese Leistungsfähigkeit über die

Schnittstellen hinaus bemerkbar macht, was angelagerte Stellen entlastet. Für die Führungskraft selber kann das eine grosse Entlastung sein – sie gewinnt Zeit für Wichtigeres.

Potenzial ausschöpfen. Es liegt noch viel Potenzial brach in den Administrationen der Betriebe. Um es zu fördern und zu beleben, braucht es aber zuerst ein klares Umdenken. Wenn in einem Sekretariat die kompetente Office-Managerin wirkt, profitiert das ganze Unternehmen. Führungs- und Fachkräfte sowie Mitarbeitende können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. Sie können sich darauf verlassen, dass die administrativen Aufgaben vom Sekretariat aus geplant, koordiniert und kontrolliert werden. Für die Kunden ist das Office konstant erreichbar, und weil von hier aus die Fäden gezogen werden, erhalten Kunden schneller Informationen und fühlen sich gut bedient.

Eine professionelle Mitarbeiterin im Sekretariat prägt das Image nach aussen und die Kultur nach innen massgeblich mit. Mit ihrem Fachwissen und geschicktem Verhalten kann sie viel zum Unternehmenserfolg beitragen. Sie hilft Engpässe zu überwinden und manchmal sogar Katastrophen abzuwenden. Was es dazu braucht, dass eine Mitarbeiterin eine solche Perle wird oder es auch in Zukunft bleibt? Weiterbildung oder ein gezieltes Coaching kann ein Schritt dazu sein.