

Machen auch Sie einen dieser 5 Fehler im Sekretariat?

Tippen Sie die Antwort, die Sie spontan für richtig halten!
(max. Zeitvorgabe: nicht mehr als 1 Minute)

1	Am Schluss eines Briefs schreiben Sie ...
A	„Bei Rückfragen stehen wir Ihnen persönlich zur Verfügung.“
B	„Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns an. Wir sind gern behilflich.“
2	Wenn Sie mitbekommen, dass ein Kollege ständig privat surft, ...
A	... machen Sie nichts. Ist ja seine Sache.
B	... weisen Sie ihn auf sein Fehlverhalten hin. Wenn sich nichts ändert, gehen Sie zum Chef.
3	Sie schreiben einen längeren Brief:
A	Nach jedem Absatz setzen Sie zwei Zeilenschaltungen.
B	Nach jedem Absatz setzen Sie eine Zeilenschaltung.
4	Wenn ein Kunde oder Geschäftspartner mehrfach anruft, und Ihr Chef nicht da ist:
A	Spätestens beim 3. erfolglosen Anruf bieten Sie einen Rückruf an.
B	Der Anrufer kann es einfach weiter versuchen.
5	Sie stellen sich einem Besucher vor. Wie nennen Sie Ihren Namen?
A	Sie nennen Ihren Nachnamen, also z. B.: „Ich bin Frau Müller.“
B	Sie nennen Vor- und Nachnamen, also z. B.: „Ich bin Petra Müller.“

Die Auflösung:

1	<p>B ist richtig.</p> <p>„Persönlich zur Verfügung stehen“ gilt heute als Todsünde in der modernen Korrespondenz. Der Grund: Die Formulierung ist eindeutig zweideutig. In welchem Gewerbe steht jemand „zur Verfügung“? Hinzu kommt: „Rückfragen“ gibt es nicht. Und: „Jederzeit“ ist übertrieben. Oder sind Sie 24 Stunden erreichbar?</p>
2	<p>B ist richtig.</p> <p>Sie sprechen den Kollegen zuerst unter 4 Augen auf sein Fehlverhalten an. So geben Sie ihm die Chance, sein Verhalten zu ändern. Nur wenn er dann weitermacht, fragen Sie Ihren Chef um Rat. Mit diesem Vorgehen zeigen Sie Verantwortung – ohne aber als „Spitzel“ für die Geschäftsleitung verschrien zu werden.</p>
3	<p>A ist richtig.</p> <p>Sie setzen zwei Zeilenschaltungen damit eine Leerzeile entsteht. Besonders bei längeren Briefen ist eine übersichtliche Gliederung notwendig, die Sie durch die Leerzeile erreichen. Sind längere Briefe schlecht gegliedert, wirkt die Korrespondenz Ihres Unternehmens – Ihre Visitenkarte! – unverständlich und unsympathisch.</p>
4	<p>A ist richtig.</p> <p>Ihre Pflicht ist es zwar, dem Chef den Rücken freizuhalten. Doch dabei dürfen Sie Kunden und Geschäftspartner nicht vor den Kopf stoßen. Wer dreimal erfolglos anruft, kommt sich leicht abgewimmelt vor. Deshalb bieten Sie spätestens beim dritten Versuch den Rückruf an.</p>
5	<p>B ist richtig.</p> <p>Achtung! Wer nur seinen Nachnamen nennt, geht direkt auf Distanz. Das wirkt kalt auf den Besucher. Beachten Sie auch: Nennen Sie auch Ihren Vornamen, hat der Besucher mehr Zeit, um Ihren Nachnamen zu verstehen. Dabei brauchen Sie keine Angst zu haben, dass Sie aufdringlich wirken könnten, weil Sie Ihren Vornamen nennen. In den meisten Ländern ist es schon lange üblich.</p>