

So können Sie Ihre Führungskraft entlasten

Jede Führungskraft hat ganz individuelle Vorstellungen davon, welche Aufgaben sie persönlich wahrnehmen möchte und was sie lieber delegiert. Manche Chefs würden eigentlich gerne alles selbst machen, und es fällt ihnen sehr schwer, Aufgaben abzugeben. Andere delegieren durchaus gerne und überschauen nicht immer, wie viel sie ihren Mitarbeiter*innen schon aufgeladen haben.

In Handwerksbetrieben kommt mitunter noch die Herausforderung hinzu, Gedanken lesen zu können: Hier arbeiten oft Familienangehörige mit, z. B. Ehepartner, Geschwister oder Kinder. Als Junior*in kennt man die Arbeit der Eltern von klein auf; Partner*innen entscheiden sich häufig zum Seiteneinstieg in den Betrieb, weil sie erkennen, dass Chef oder Chefin so viel Freizeit einsetzen, um mit der ganzen Arbeit fertig zu werden.

Abspraken sind nötig! Damit die Entlastung gut klappt, sollten Sie **ganz konkrete Vereinbarungen treffen**. Beschreiben Sie die Aufgaben möglichst genau:

- Telefonate annehmen und aufschreiben: Wer, Telefonnummer, Wann, worum geht es, was wurde schon besprochen?
- Telefonate professionell „filtern“, z. B. mit solchen Sätzen:
 - „Wenn Sie mir sagen, worum es geht, kann *ich* Ihnen vielleicht weiterhelfen.“
 - Nicht so: „Worum geht es denn bitte?“ – Das klingt fast immer schnippisch!
 - „Soll ich versuchen, Ihnen *gleich* zu helfen, oder möchten Sie warten, bis mein Mann später wieder zu sprechen ist?“
 - „Danke, da sind wir schon versorgt.“ (bei unerwünschten Angeboten)
 - „Wenn Sie mir sagen, wie Sie heißen und wie wir Sie erreichen können, dann melden wir uns bei Ihnen.“ (wenn jemand nicht sagen will, wer er ist, und behauptet, die Angelegenheit kann er nur direkt mit dem Chef besprechen)
- Dem Chef den Rücken freihalten, wenn er ungestört arbeiten will: Telefonate annehmen („der Chef ist ab ...Uhr wieder zu sprechen“), die Anliegen von Mitarbeitern und Kunden anhören und notieren
- Post öffnen, zuordnen und verteilen, auch E-Mails vorsortieren
- Unterlagen entgegennehmen und ablegen, Ablage einrichten und pflegen (z. B. Lieferscheine, Rapportzettel, Eingangs- und Ausgangsrechnungen, etc.)
- Termine vereinbaren und verfolgen, Kalender verwalten, Erinnerungen geben
- Wiedervorlage von Unterlagen organisieren und verfolgen, Schreibtisch des Chefs leeren und Aufgaben abholen
- Mitarbeiter und Geschäftspartner erinnern, damit diese pünktlich ihre Aufgaben erledigen; Ergebnisse und Zuarbeit einfordern (z. B. Zeichnungsfreigabe von einem Auftraggeber)
- Korrespondenz und Angebote ins Reine schreiben: Probieren Sie aus, wie Sie mit übers Handy versandten Diktaten als Audio-Datei zurecht kommen. Noch besser wäre es, wenn die Führungskraft per Spracherkennung die Texte (oder Mails)

vorbereitet, die dann nur noch ins Reine geschrieben werden müssen. Das ist eine sagenhafte Arbeitersparnis für Führungskräfte, die viel außer Haus sind!

- Angebote nachfassen. Das geht auch, wenn die Mitarbeiter*innen auf Fragen des Kunden mangels eigener Fachkenntnis nicht eingehen können; dann notieren sie die Fragen und holen beim Chef die Antworten ein oder bereitet einen Rückruf durch den Chef vor. Das ist immerhin besser, als nicht nachzufassen und das Angebot vergeblich abgesandt zu haben.
- Daten aktualisieren, z. B. Kundendaten einpflegen und laufend aktualisieren
- Kataloge, Nachschlagewerke, Lesematerial etc. systematisch sammeln (und rechtzeitig wegwerfen)
- Routineaufgaben verwalten (Müllentsorgung, Büromaterial bestellen)
- Aufräum- und Reinigungs-Arbeiten anweisen und kontrollieren, z. B. Haus, Hof, Fahrzeuge, Grünbereich, Zimmerpflanzen, Büro, Aufenthaltsraum...

Darauf sollten Führungskräfte achten, wenn sie Aufgaben delegieren:

Motivationshindernisse in der Arbeitsorganisation	Motivationshindernisse im Führungsverhalten
<p>Unrealistische Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter soll ein „Klon“ des Chefs sein • Anfänger soll leisten, was nur Profis können • Ständig Zeitdruck und kein Puffer • Überstunden werden von vorn herein einkalkuliert <p>Unklare Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine oder zu wenig Einweisung in Aufgaben • Mitarbeiter alleine lassen, obwohl sie Schwierigkeiten haben • Keine Prioritäten setzen, aber Mitarbeiter zurechtweisen, die nach eigenem Ermessen Prioritäten setzen <p>Fehlende Standards:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standards und Toleranzen werden nicht besprochen, aber nachher eingefordert • Mitarbeiter soll „Gedanken lesen“ <p>Probleme mit der Infrastruktur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mangelnde interne Abstimmung • Veraltete oder langsame EDV • Mitarbeiter soll immer erreichbar sein • Ungenügendes Werkzeug oder Material 	<p>Umgangsformen lassen zu wünschen übrig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kein Bitte, Danke, kein Gruß • „nicht geschimpft ist genug gelobt“ • Launischer Chef, Choleriker • Nur „geschäftlich“ miteinander umgehen, kein Interesse am Menschen • nie Smalltalk oder lockere, informelle Begegnungen • Gespräche immer unter Zeitdruck <p>Unfares Verhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Von Mitarbeitern etwas verlangen, das man selbst nicht einhält • mit zweierlei Maß messen • Einzelne Mitarbeiter vorziehen, „hättscheln“ • Andere Mitarbeiter auf Distanz halten <p>Umgang mit Fehlern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabe delegieren, aber beim kleinsten Fehler wieder an sich reißen • Die ganze Person kritisieren statt nur das aktuelle, konkrete Verhalten • Überzogene Kritik, cholerische Anfälle, Wutausbrüche, Drohungen mit Tätlichkeiten

Mit dieser Stellenanzeige finden Sie geeignetes Personal:

Anzeige

Kommentar

Name und Logo des
Betriebes

Holzbau Stamm

Wir sind ein Handwerksbetrieb im Bereich Holzbau:
Zimmerei, Trockenbau, Sanierung, Restaurierung.

Beschreibung des
Betriebes

Zum 1.4.20.. suchen wir eine*n

Ab wann

Büroleiter*in

Blickfang

in Teilzeit (20 Std.) für unser Büro in Waldbach:

- Telefondienst
- Kommunikation mit Kunden
- Terminkoordination
- Zuordnung und Ablage von Schriftverkehr

Beschreibung der Aufgabe

Idealer Weise haben Sie eine kaufmännische Ausbildung und bringen bereits Berufserfahrung mit, Sie sind uns aber auch als Quereinsteiger*in willkommen. Ein professioneller Umgang mit OFFICE 365 sowie mit E-Mails ist Voraussetzung. Wir gewährleisten gute Einarbeitung!

Fachliche Qualifikation und
Berufserfahrung

Wir suchen eine freundliche und zuverlässige Persönlichkeit, die gern mit Menschen umgeht. Ihre Stärken liegen in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation sowie in der systematischen Organisation von Informationen und Terminen. Wiedereinsteiger*innen im Beruf sind uns sehr willkommen, auch im höheren Alter.

Persönliche Qualitäten

Ihre Bewerbung richten Sie bitte an Thomas Stamm, Holzbau Stamm, Fichtenstraße 20, 73636 Waldbach. Telefonisch erreichen Sie uns unter 0171 471 4712. Unsere Webadresse: www.holzbau-stamm.de

An wen sollen sich die Bewerber*innen wenden?