



E-LEARNING

Niveau 4



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

WA05: Betriebswirtschaft

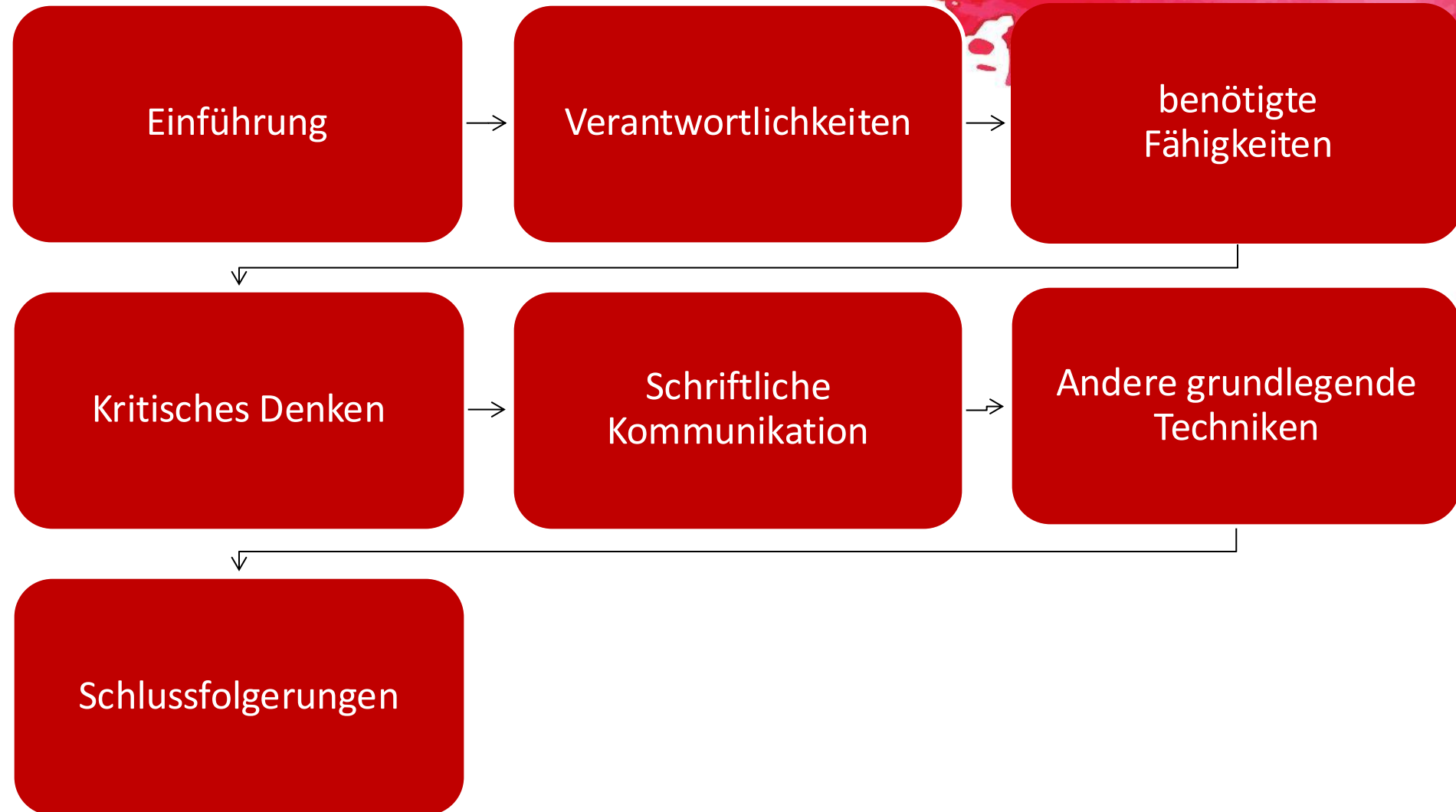
4.3 Konzeption, Planung und Organisation von Sitzungen und anderen Veranstaltungen

LE4.4 Bewertung und angemessene schriftliche Reaktion auf Informationsbedarf

LE4.5 Verbesserung der schriftlichen Kommunikation im Unternehmen



Roadmap





Robert's Rules of Order

traditionelle Protokolle mit
ausführlichen Angaben zu
den Inhalten der Sitzung

Was geschah bei dem Treffen?
Was sind die wichtigsten
Entscheidungen?



Protokoll

- Detaillierte Beschreibung der Ereignisse während des Meetings
- Gesprächsaufzeichnung
- Aufzeichnung von Maßnahmen und weiteren Schritten
- Rechts- oder Prüfungsangelegenheiten

Benötigte Fähigkeiten für das Protokollieren

Notizen machen

Guter
Sprachgebrauch

Wortschatz

Rechtschreibung

Fähigkeit,
zusammenzufassen

Aktives Zuhören

Kontrolle
(Korrekturlesen)

Schriftliches
Festhalten einer
Rede

Zusammenarbeit
mit
Führungskräften

Feststellen,
festgehalten
werden soll

Bausteine

- Datum und Ort
- Art (regelmäßig oder nicht, ggf. Anlass)
- Dauer (Beginn und Ende)
- Anwesenheit / Abwesenheit (entschuldigt und unentschuldigt)
- Anliegen/Vorschläge
- Themen/Diskussionen/Schlussfolgerungen
- Aktionspläne

Aktives Zuhören

1. Zuhören

Verfolgen Sie das Gespräch, bewerten Sie dieses allerdings nicht.

2. Interpretation

Überlegen Sie genau, was Sie gehört haben. Frühere Erfahrungen, Kulturen, Einstellungen und Wortschatz beeinflussen die Interpretation.

3. Bewertung

Entscheiden Sie, was Sie mit den Informationen, die Sie gehört haben, bezwecken wollen - Sie entscheiden.

4. Reaktion

Reagieren Sie auf das, was Sie hören. In der Praxis schreiben Sie Ihre Notizen.

Gehen Sie nicht davon aus, dass Sie wissen, was andere Leute sagen werden

- Konzentration auf den Inhalt, nicht darauf, wie er vermittelt wird (Körpersprache)
- Verständnis der diskutierten Themen
- Vorbereitung (vorherige Aufzeichnung etc.)
- Aufrechterhaltung eines hohen Motivationsniveaus
- Stresskontrolle und Ruhe

Bedeutung

Positiv: Fokussierung auf die Hauptpunkte des Gesprächs, Auswahl der wichtigen Informationen, Verständnis

Negativ: keine klare Fokussierung, Festhalten unwichtiger Information, fehlender Gesamtüberblick und somit kein Verständnis des Gesprächs

Sprache und Stil

Positiv: Auswahl eines geeigneten Stils, Zusammenfassung des Textes, korrekte(r) Rechtschreibung/Zeichensetzung/Satzbau/Wortschatz

Negativ: Bewertung der Ausübung direkter oder indirekter Kritik, wörtliche Übertragung von Wörtern und Sätzen des Originaltextes ohne Kontext

Struktur

Positiv: Strukturierung des Textes, logische Reihenfolge, Herausstellen von Zusammenhängen

Schwächen: überlange Zusammenfassung, keine Strukturierung, unklare Zusammenhänge und Reihenfolge Erstellung einer langen Zusammenfassung, ungeordnete Zitierung der Ideen und Informationen des Textes, fehlende Kohärenz und Abfolge zwischen den Teilen und Sätzen der Zusammenfassung

Kürzungsmethoden

- Aufzählungen durch Überbegriff ersetzen
- Umschreibungen durch ein klares Wort ersetzen
- Betonungen entfernen (Sinn muss allerdings erhalten bleiben)
- Darstellung von Zusammenhängen durch einen Doppelpunkt
- Verwendung kurzer und prägnanter Adjektive/Adverbien
- Entfernung ergänzender Sätze
- Aktive Sätze
- Positive Formulierungen

Robert's Rules of Order

- Fähigkeit, zu entscheiden, was aufgeschrieben werden muss und was nicht (wichtige vs. unwichtige Information)
- Festhalten dessen, was in der Sitzung passiert ist, und nicht, was in der Sitzung gesagt wurde

- **Meinungen oder Bewertungen**

keine Kommentare wie "ein sehr gut strukturierter Bericht oder eine lebhafte Diskussion"

- **Kritik und Lob**

sofern sie nicht in Form eines Vorschlags erfolgen

- **Erörterungen**

bei Diskussionen: Festhalten der wesentlichen Punkte (anstatt von umfassenden Erörterungen von einzelnen Argumenten)

- **Titel und Art der Sitzung**

(ordentliche/außerordentliche Sitzung des Verwaltungsrats, des Leitungsteams, der Abteilung usw.)

- **Datum, Ort sowie Anfangs- und Endzeit**
- **Namen der Führungskraft und der Assistenz**
- **Namen der Abstimmenden** und der zur Versammlung Eingeladenen - vorzugsweise zusammen mit einer unterzeichneten Anwesenheitsliste
- **Genehmigung oder Korrekturen von Protokollen früherer Sitzungen**

- **Anträge/Vorschläge:**

- genauer Wortlaut des Vorschlags
- Name des Vorschlaggebenden
- ggf. Abstimmungsergebnis

- **Berichte**

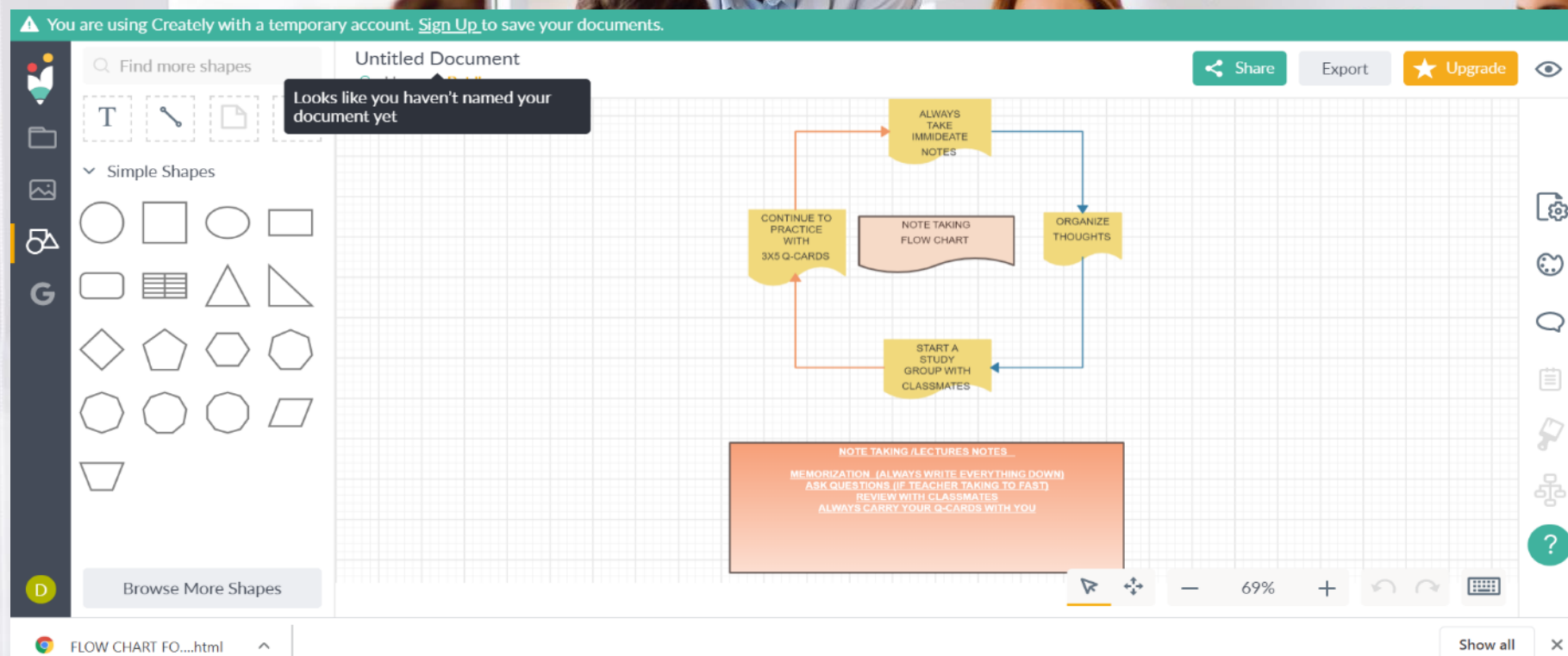
- Titel des Berichts,
 - Name der Person, die ihn vorleg,
 - damit verbundenen Maßnahmen
- Wenn der Bericht schriftlich vorliegt, wird er beigelegt oder es wird darauf hingewiesen, wo man ihn finden kann.

- **sonstige Maßnahmen, zugewiesene Aufgaben mit den entsprechenden Daten, Entscheidungen und Empfehlungen**
- **Unterschriften**

Verwendung einer einfachen Sprache

- Manche Leute schreiben auf eine komplizierte Art und Weise.
- Eine einfache Sprache ist jedoch leichter zu verstehen und hält das Interesse des Lesers wach.
- **Fragen, die wir beantworten müssen:**
 - Ist das gewählte Wort die beste Wahl für den gegebenen Inhalt und den umgebenden Text?
 - Sind die von mir verwendeten Fremdwörter für den Stil des Textes geeignet? Werden sie von den Lesern leicht verstanden?

Die Flussdiagrammtechnik ist eine interessante Technik, um während der Sitzung Notizen zu machen. Die Technik basiert auf der Tatsache, dass in der Sitzung die Verbindungswörter, die die Teilnehmenden verwenden, um ihre Gedanken festzuhalten, von besonderer Bedeutung sind. Auch durch die Verwendung gemeinsamer Symbole und Verbindungen kann man das Meeting ohne viele Worte erfassen.



Treffen mit der Führungskraft vor der Sitzung

- vertieftes Verständnis der zu behandelnden Themen
- Detaillierungsgrad der Aufzeichnungen
- Art der Informationen, die in das Protokoll aufzunehmen sind
- Vereinbarung darüber, was der Protokollant tun wird, wenn er etwas nicht hört oder versteht



Struktur eines Sitzungsprotokolls

Frage 1

Was ist die Aufgabe eines Protokollanten?

Frage 2

Beschreiben Sie das schrittweise Vorgehen beim Verfassen von Protokollen.

Frage 3

Was sollte in das Protokoll aufgenommen werden?

- Interne Kunden kaufen nicht unbedingt die von ihrem Arbeitgeber angebotenen Produkte oder Dienstleistungen
- Auch die internen Kundenbeziehungen spielen eine wichtige Rolle für den Erfolg des Unternehmens.
- Eine Person, die nicht gut mit dem Kundendienst umgehen kann, hat möglicherweise größere Schwierigkeiten, Bestellungen aufzugeben oder Antworten auf die Fragen seiner externen Kunden zu erhalten, was zu einem schlechten Serviceniveau führt.

Wesentliche Fähigkeiten für einen erfolgreichen Kundenbetreuer.

- Geduld.
- Achtsamkeit.
- Klare Kommunikationsfähigkeiten (mündlich und schriftlich).
- Kenntnisse über das Produkt oder die Dienstleistung.
- Fähigkeit, "positive Sprache" zu verwenden



Gut gemacht!

**Einheit 4.3
ist abgeschlossen!**



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

