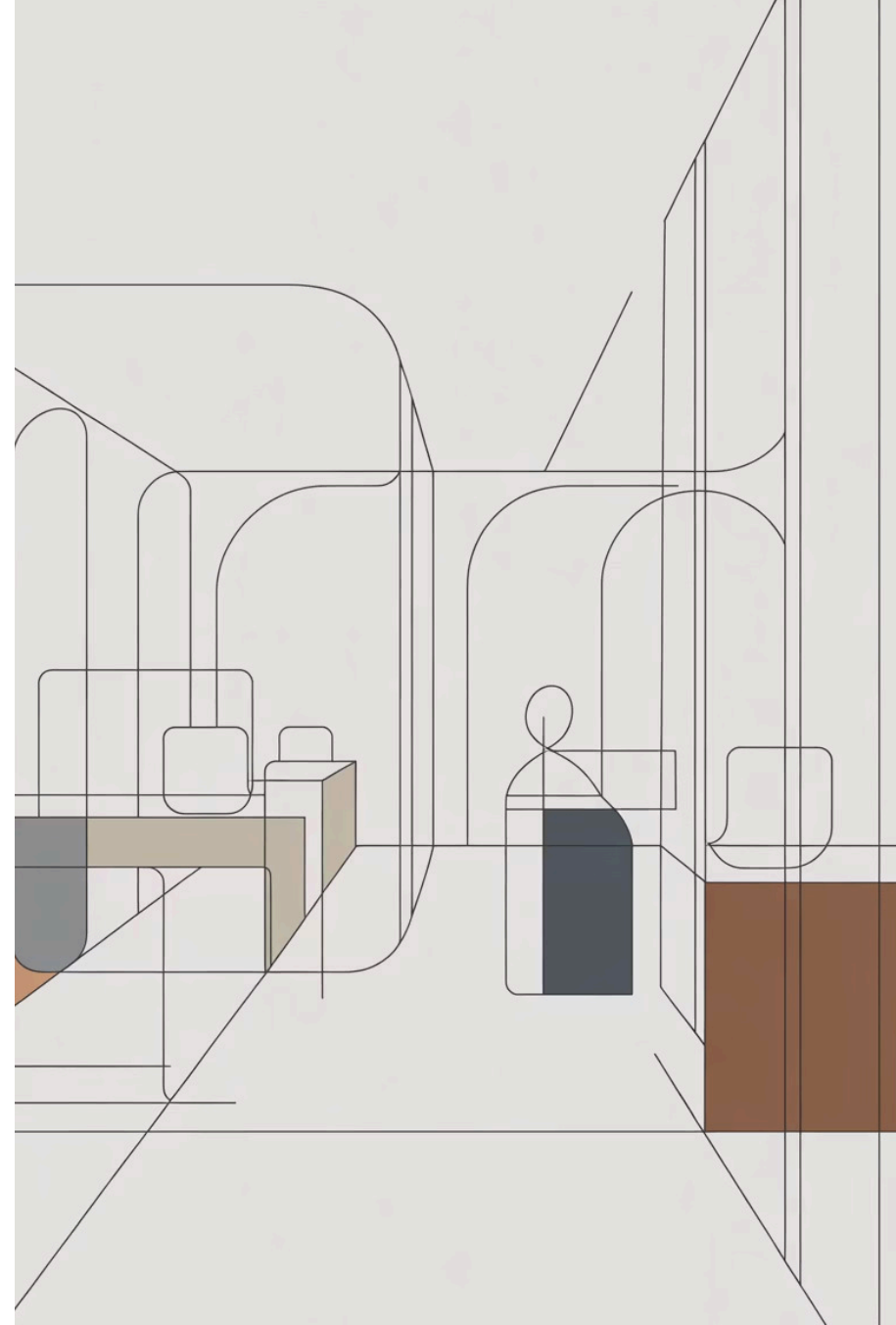


Ressourcenschonend und effizient kommunizieren

Effiziente Kommunikation im Büromanagement: Ein praktischer Leitfaden für Bürokräfte und Office-Manager zur professionellen, wirtschaftlichen und nachhaltigen Kommunikation im Arbeitsalltag.



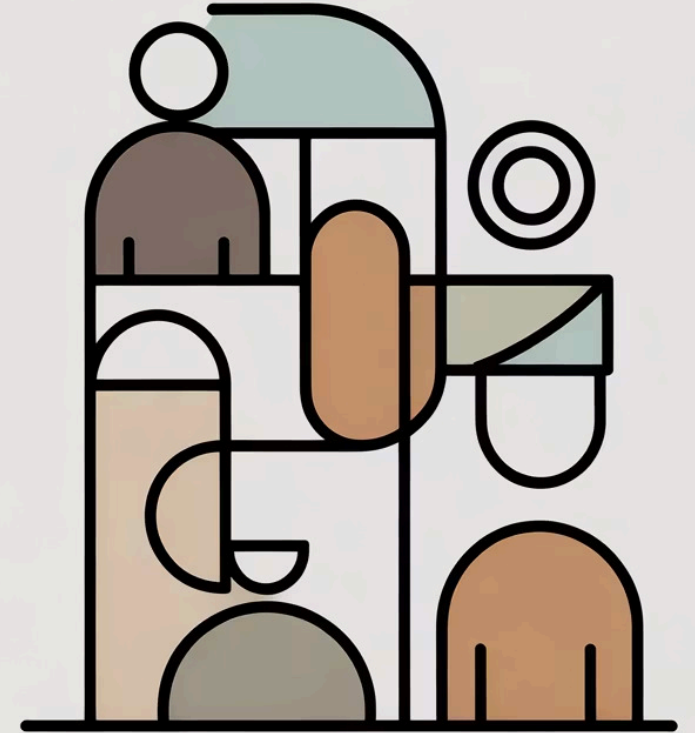
Warum effiziente Kommunikation zählt

Mehr als Professionalität

Jede unnötige E-Mail, jedes missverständliche Telefonat und jedes schlecht vorbereitete Meeting verbraucht wertvolle Ressourcen – allen voran die Zeit der beteiligten Mitarbeiter.

Dreifacher Nutzen

- Wirtschaftlichkeit durch Zeitersparnis
- Nachhaltigkeit durch Ressourcenschonung
- Wirksamkeit durch klare Botschaften



Adressatengerechte Kommunikation

Die eigene Sprache, den Stil, die Wortwahl und die Tiefe der Informationen gezielt an den jeweiligen Empfänger anpassen – das ist der Schlüssel zu erfolgreicher Kommunikation.

1 Wer ist mein Empfänger?

Kollege, Vorgesetzter, Kunde oder Lieferant? Die Rolle bestimmt den Kommunikationsstil.

2 Welches Vorwissen hat er?

Fachexperte mit technischen Details oder Laie, der eine einfache Erklärung benötigt?

3 Was ist sein Interesse?

Welche Information ist relevant und führt zur gewünschten Handlung?



Intern vs. Extern kommunizieren

Interne Kommunikation

Fachjargon und Abkürzungen beschleunigen die Kommunikation, da alle Beteiligten deren Bedeutung kennen. Direkte, effiziente Sprache im Team.

Externe Kommunikation

Allgemein verständliche Sprache wählen. Fachbegriffe vermeiden oder erklären. Höflichkeit und Klarheit stehen im Vordergrund.

Praxisbeispiel: IT-Störung melden



An den IT-Administrator

„Der Netzwerkdrucker ‚HQ-Color-01‘ im 2. Stock reagiert nicht auf Pings. Der Switch-Port scheint aktiv, aber der Drucker ist im Netzwerk nicht sichtbar.“

Technische, präzise Information für den Experten.



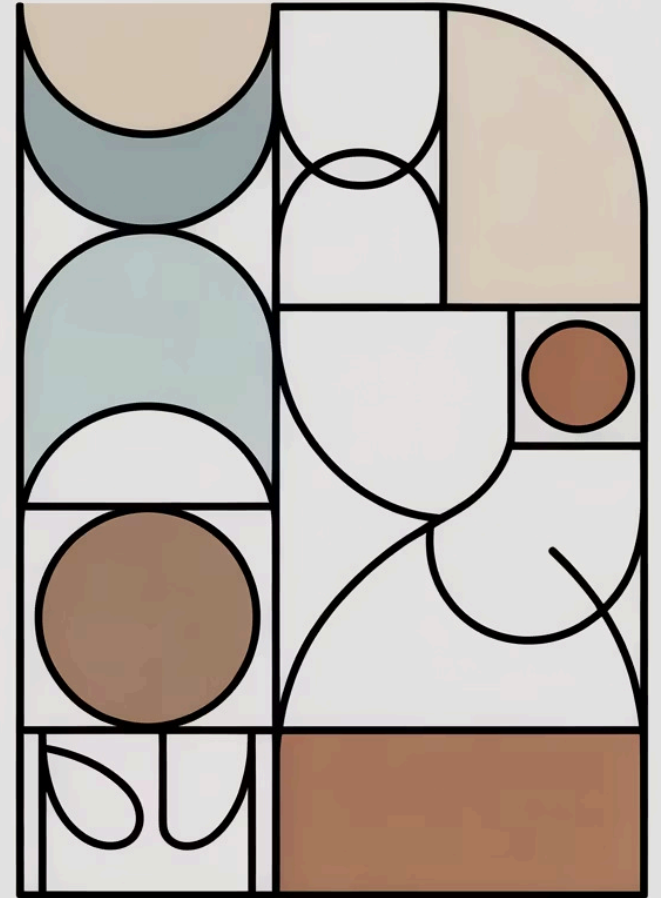
An die Kollegen im Team

„Der Farbdrucker im 2. Stock ist aktuell leider ausgefallen. Die IT ist bereits informiert. Bitte nutzt bis auf Weiteres den Schwarz-Weiß-Drucker im Nachbarbüro.“

Einfache, handlungsorientierte Information für Laien.

Keep It Short and Simple

Das KISS-Prinzip ist eine der wichtigsten Maximen für effiziente Kommunikation: Formuliere deine Nachrichten so einfach, klar und prägnant wie möglich.



Die Ziele des KISS-Prinzips



Missverständnisse vermeiden

Einfache Botschaften lassen weniger Raum für Fehlinterpretationen und sorgen für klare Verständigung.



Zeit sparen

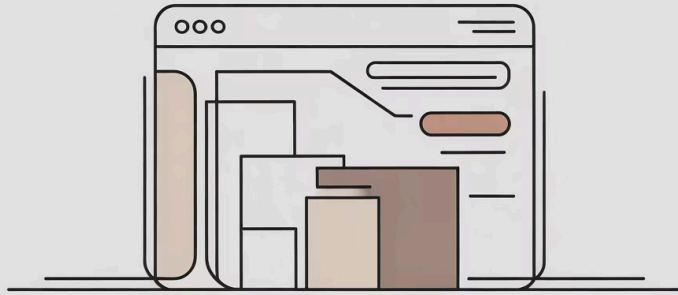
Sender und Empfänger benötigen weniger Zeit zum Verfassen und Verstehen der Information.



Wirksamkeit erhöhen

Klare und prägnante Botschaften bleiben besser im Gedächtnis und führen zur gewünschten Reaktion.

KISS-Prinzip im Büroalltag



E-Mails

Aussagekräftige Betreffzeile, eine zentrale Botschaft pro E-Mail, kurze Sätze, keine Füllwörter.



Anleitungen

Einfache, klare Sprache in logischen, nummerierten Schritten unterteilen.



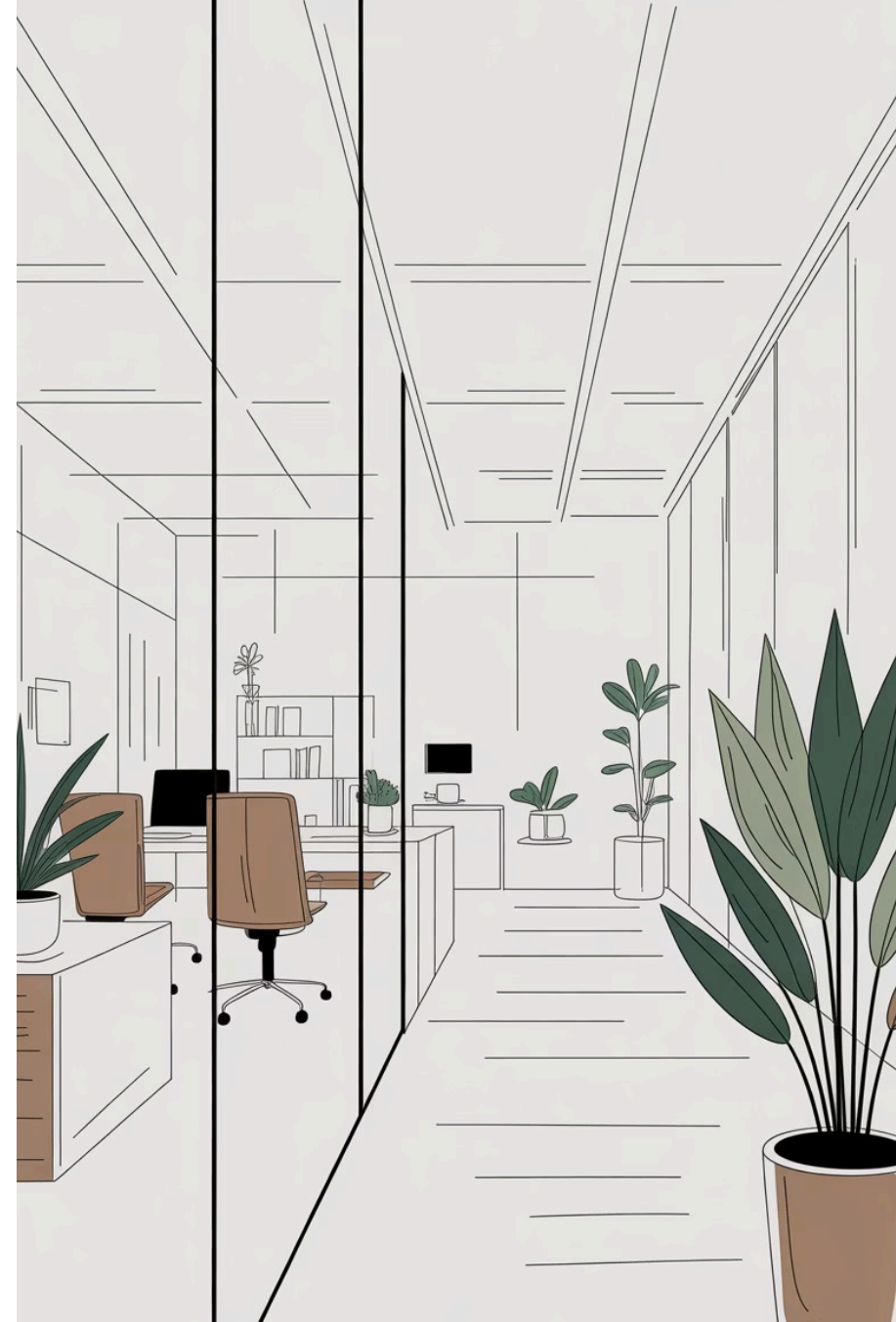
Präsentationen

Eine Kernaussage pro Folie, Stichpunkte statt Textblöcke, aussagekräftige Bilder nutzen.

Ressourcenschonende Kommunikation

Die wichtigste und teuerste Ressource im Büro ist die **Zeit der Mitarbeiter**. Effiziente Kommunikation ist somit die wirksamste Form der Ressourcenschonung.

- Jede unklare E-Mail, die eine Rückfrage provoziert, verdoppelt den Zeitaufwand
- Jedes unnötige Meeting blockiert die Kapazitäten mehrerer Mitarbeiter
- Klare, präzise Kommunikation nach dem KISS-Prinzip ist ökonomisch sinnvoll



Ökologische Nachhaltigkeit fördern

Digital vor Papier

Versand von Dokumenten per E-Mail spart Papier, Druckkosten, Porto und Transportenergie.

Videokonferenzen statt Dienstreisen

Ersetzt viele Besprechungen und spart Reisekosten, Zeit und CO2-Emissionen.

- ❏ Eine durchdachte Kommunikationsstrategie hat ökonomische und ökologische Vorteile und trägt zum Wohlbefinden der Mitarbeiter bei.



Die Wahl des richtigen Kommunikationskanals

Für jede Situation den passenden Kanal wählen. Die Entscheidung hängt von Dringlichkeit, Komplexität, Vertraulichkeit und der Notwendigkeit nonverbaler Signale ab.

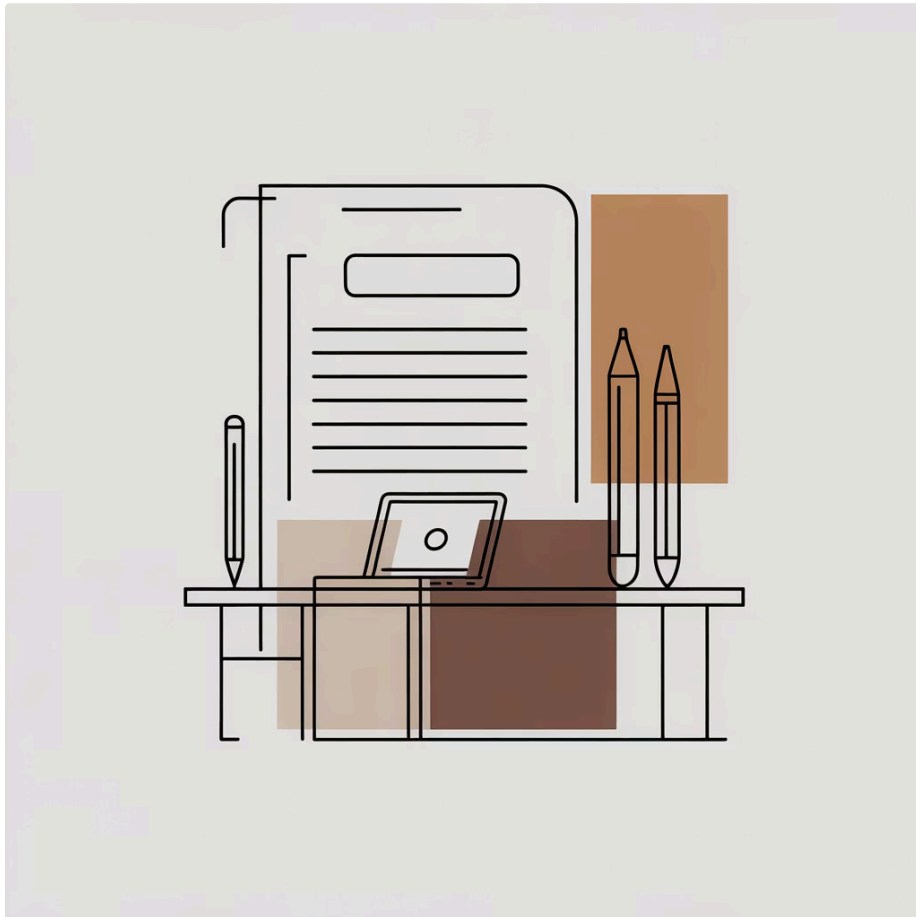
Kommunikationskanäle im Vergleich

Kanal	Vorteile	Nachteile	Ideal für
E-Mail	Asynchron, dokumentierbar, gut für Dateiversand	Unpersönlich, Missverständnisse möglich	Terminbestätigungen, Angebote, Protokolle
Telefon	Persönlich, direkt, sofortige Klärung	Unterbricht, nicht automatisch dokumentiert	Dringende Anliegen, schnelle Abstimmungen
Chat	Sehr schnell, informell, zeigt Anwesenheit	Kann ablenken, ungeeignet für Komplexes	Kurze Fragen, schnelle Infos im Team
Video	Persönlich, Bildschirmfreigabe, spart Reisen	Erfordert Technik, kann ermüdend sein	Team-Meetings, Präsentationen
Persönlich	Direkteste Form, alle Signale sichtbar	Erfordert gleichen Ort, zeitaufwendig	Vertrauliches, Verhandlungen, Konflikte

Das Gesprächsprotokoll

Warum protokollieren?

Damit Ergebnisse von Besprechungen nicht verloren gehen und für alle Beteiligten verbindlich sind, ist eine sorgfältige Dokumentation unerlässlich.



- **Dokumentation**

Hält Entscheidungen und Vereinbarungen nachvollziehbar fest

- **Gedächtnisstütze**

Erinnert an Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Fristen

- **Informationsquelle**

Informiert abwesende Personen über Gesprächsinhalte

- **Kontrolle**

Ermöglicht Überprüfung erledigter Aufgaben

Aufbau eines professionellen Protokolls

Protokollkopf

- Thema/Titel der Besprechung
- Datum, Uhrzeit und Ort
- Liste der Teilnehmer (und Abwesenden)
- Name des Protokollführers und Gesprächsleiters

Hauptteil

- Strukturierung nach Tagesordnungspunkten (TOPs)
- Zu jedem TOP: Zusammenfassung der Diskussionen
- Besonders wichtig: **Ergebnisse und Beschlüsse**

Schluss

- **Aufgabenliste in Tabellenform:** Was? Wer? Bis wann?
- Festlegung des nächsten Termins
- Unterschriften (optional, je nach Formalität)



Tipps für erfolgreiche Protokollführung

Vorbereitung

Nutzen Sie die Tagesordnung als Vorlage für Ihr Protokoll. Bereiten Sie eine Struktur vor.

Während des Meetings

Hören Sie aktiv zu und konzentrieren Sie sich auf Ergebnisse, nicht auf den genauen Gesprächsverlauf. Bei Unklarheiten sofort nachfragen.

Formulierung

Schreiben Sie neutral, sachlich und im Präsens. Vermeiden Sie persönliche Wertungen.

Nachbereitung

Arbeiten Sie das Protokoll so schnell wie möglich nach dem Meeting aus, solange die Erinnerungen noch frisch sind.