



# IL TEDESCO IN UFFICIO



“

**Hinter jedem großen Mann  
steht eine starke Frau**



# Öffentliche Aufgaben

*Telefonbetreuung*

*Terminorganisation und Terminkoordination*

*Verwaltung*

*Korrespondenz von E-Mail und Post*

*Berichterstattung*



# Verhüllte Aufgaben

*Kulturverständnis*

*Fremdsprachenkenntnisse*

*Stressresistenz*

*Ausgeprägte lösungsorientierte Einstellung*

# Empathie und Diplomatie

den Kommunikationsfluss beherrschen

*Was ist Empathie?*

- 1. Beobachtung und Bewertung der Zustände;*
- 2. Identifizierung der momentanen Gefühle;*
- 3. Verständnis für zugrundeliegende Bedürfnisse, die nicht befriedigt wurden oder werden können.*

*Label: sieht so aus, dass... es scheint, dass... es klingt so, als... es fühlt sich an...*



*“Ich will Sie nicht enttäuschen. Auf dieser Weise werde ich nicht am besten arbeiten und wahrscheinlich das ursprünglich geplante Ergebnis nicht erreichen können”*

*“Wie soll ich das tun?” “Wie kann ich das am besten tun?”*

# The art of “Mirroring”

um genauere Informationen zu bekommen, ohne Fragen zu stellen

*Die letzten 3 oder 4 Wörter wiederholen:*

*“Bitte rufen Sie diesen Ansprechpartner an und arrangieren Sie unmittelbar ein Meeting”*

*“Unmittelbar ein Meeting?”*

*“Ja! Lieber heute Nachmittag! Wir haben einen sehr wichtigen Vorfall zu besprechen”*

*“Ein wichtiger Vorfall?”*

*“Genau! Und wir müssen mit dem Kunden sprechen bevor unser Hauptwettbeverber sich mit ihm in Kontakt setzt”*



# Corporate Branding vs Personal Branding

*Den Führungsstil vom Executive widerspiegeln?*

*Wie schwer kann hier die Aufgabe sein, je nachdem wer der Chef ist?*

*Inwieweit soll die Executive Assistant sich an den Managementstil des Chefs anpassen?*

*“We mold ourselves in the way our boss likes to work”*

*Yvette Pearson, ESF Capital, Practically Perfect*

*PA Virtual Summit 2017*







*Empathie / Diplomatie am Arbeitsplatz*

*Zuverlässiger Informationsfluss und Kommunikationsfluss*

*Die Beziehung mit dem Führungsstil*

# We Can Do It!



Yellow  
Hub