

counter

# Bloß nicht verzetteln!

Mit möglichst wenig Aufwand möglichst viel erreichen – das ist eine Königsdisziplin, genannt Effizienz. Sie zu perfektionieren lohnt sich gerade in wirtschaftlich schweren Zeiten.

PIA VAGT

Unterlagen suchen, auf den letzten Drücker mit Projekt-Vorbereitungen beginnen oder bei Kundengesprächen vom Hundertsten ins Tausendste kommen ... Es gibt viele Stolpersteine, die einen guten Arbeitsfluss bremsen können, wenn man nicht aufpasst.

„Ich bin im Laufe der Zeit immer effizienter geworden, weil ich aus Erfahrungen gelernt habe“, erzählt Oliver Dallmann, Inhaber von Zackita Reisen in Hamburg. „Zum Beispiel öffne ich jetzt nur noch stündlich meinen Mail-Account und schalte bei Kundengesprächen den Anrufbeantworter ein. Das lenkt mich weniger ab.“

Gerade jetzt, wo die meisten mehr arbeiten müssen, lohnt es sich, noch bewusster das Ruder in die Hand zu nehmen. „Eine Mischung aus guter Planung, der richtigen Einstellung und Mut zu neuen Wegen macht den Erfolg aus“, weiß Touristik-Coach Wibke Rissling-Erdbrügge.

**Ziele setzen und einen klaren Plan** erstellen – so heißt der erste wichtige Schritt. Sie wollen dieses Jahr zehn Prozent mehr Reisen verkaufen? Notieren Sie alle dafür nötigen Schritte: von der Recherche über Zielgruppen-Analyse, Marketing-Strategie bis hin zu Menschen, die hilfreiche Tipps beisteuern können.

„Planen Sie jetzt rückwärts: Was müssen Sie wann und in welcher Zeit getan haben, um das Ziel am 31. Dezember erreicht zu haben?“, empfiehlt die Expertin. „Arbeiten Sie nun jeden Punkt etappenweise ab.“

Das gleiche Prinzip lässt sich auch auf Überstunden anwenden: Was wollen Sie schaffen, und wie kann man dies in einen Acht-Stunden-Tag packen? Davon ausge-



hend können Sie nun tägliche Aufgaben festlegen und in Angriff nehmen. Zu einem guten Plan gehört aber auch, flexibel auf Kundenwünsche und Neues auf dem Markt zu reagieren – und dann gegebenenfalls mutig etwas zu ändern.

„Früher fanden ältere Menschen Seniorenreisen und Kurfahrten ansprechend, heute möchte die gleiche Zielgruppe meist lieber Aktivreisen für Best Ager buchen. Es ist wichtig, solche Trends in seiner Planung zu erkennen und zu berücksichtigen“, sagt Rissling-Erdbrügge.

Die wirksamste Art, seine Zeit unter Kontrolle zu bringen, ist zu wissen, wo sie bleibt. „Führen Sie doch mal einen Monat ein Aktivitätsprotokoll: Was tun Sie wann – und wie lange?“, schlägt die Expertin vor. Am besten schreiben Sie alles in ein Notizbuch, aus dem man keine Seiten herausrei-



Reisebüro-Inhaber Oliver Dallmann hat aus Erfahrung gelernt und macht sich jetzt öfter einen Plan.



Trainerin Wibke Rissling-Erdbrügge kann Reisebüros Tipps geben, effizienter zu arbeiten.

ßen kann. So bleiben alle Informationen beisammen. Das verschafft einen guten Überblick, wo Sie zu viel Zeit investieren oder Leerlaufphasen nicht nutzen.

In einem nächsten Schritt kann man sich nun Strategien überlegen, um diese Abläufe effizienter zu gestalten. „Kurze, unaufwendige Anfragen schiebe ich dazwischen, so-

bald eine kurze Lücke entsteht. Dann sind sie gleich vom Tisch“, erzählt Counter-Profi Oliver Dallmann.

**Vorsicht vor zu langen** Aufgabenlisten, die kaum zu bewältigen sind. Sie blockieren dann mehr, als sie helfen. Besser ist es, maximal 60 Prozent seiner Zeit fest zu verplanen und den Rest für Unvorhergesehenes zu reservieren. Arbeiten Sie außerdem so gut wie möglich mit dem Biorhythmus: Berücksichtigen Sie, zu welcher Tageszeit Ihnen welche Arbeit am leichtesten von der Hand geht. „Es macht zum Beispiel Sinn, nach dem Mittagstief E-Mails zu beantworten. Das erfordert im Zweifel nicht so viel Geistesgegenwart wie Anrufe bei Kunden“, empfiehlt Wibke Rissling-Erdbrügge.

Auch Belohnungen, Freizeit und soziale Kontakte sind sehr wichtig, wenn man effizient arbeiten will. „Ich nutze etwa Pausen gezielt, um Frischluft zu tanken, mich zu bewegen und ein anderes Umfeld zu sehen“, sagt Büroinhaber Dallmann. Trotz Pausenzeiten können aber in stressigen Situationen doch mal Fehler vorkommen. Dann sollte man nicht so hart mit sich ins Gericht gehen. Denn die Devise eines effizienten Menschen lautet: aus allem lernen, und es nächstes Mal besser machen. **fvw**

## So straffen Sie Ihren Alltag

Tipps für typische Situationen im Büro

- **Telefonieren:** Erstellen Sie eine Checkliste, welche Informationen Sie aus dem Gespräch ziehen möchten. Der Grund: Standardisierte Abläufe beschleunigen die Arbeit. Sprechen Sie den Kunden aber trotzdem persönlich an, bleiben Sie dabei aber verbindlich.
- **E-Mails:** Erstellen Sie zentrale Textbausteine, die Sie dann immer wieder verwenden können. Wichtig ist ein sinnvolles Ablagesystem, so dass unbearbeitete E-Mails sofort erkennbar sind.
- **Kundengespräche:** Dabei hilft eine Checkliste mit den wichtigsten Fragen. Zudem kann man einen Fragebogen erstellen, in den wartende Kunden schon mal – vielleicht bei einer Tasse Tee – Reisewünsche genauer einkreisen können. Das macht das Gespräch anschließend noch zielgerichteter.
- **Ordnung halten:** Schaffen Sie ein System, das für alle Teammitglieder leicht nachvollziehbar ist. So finden die Kollegen auch in Ihrer Abwesenheit alles leicht.
- **Zügig arbeiten:** Schieben Sie nichts auf die lange Bank, was Sie nicht schon heute ankurbeln könnten! Gilt vor allem für die Organisation größerer Projekte.