Büroorganisation ist Chefsache

ORDNUNG: DAS CHAOS AUF DEM SCHREIBTISCH KOSTET ZEIT, GELD UND NERVEN. WER DEN ÜBERBLICK ÜBER AUFGABEN UND TERMINE HAT, KANN PRO MITARBEITER IM JAHR 6.000 EURO SPAREN.

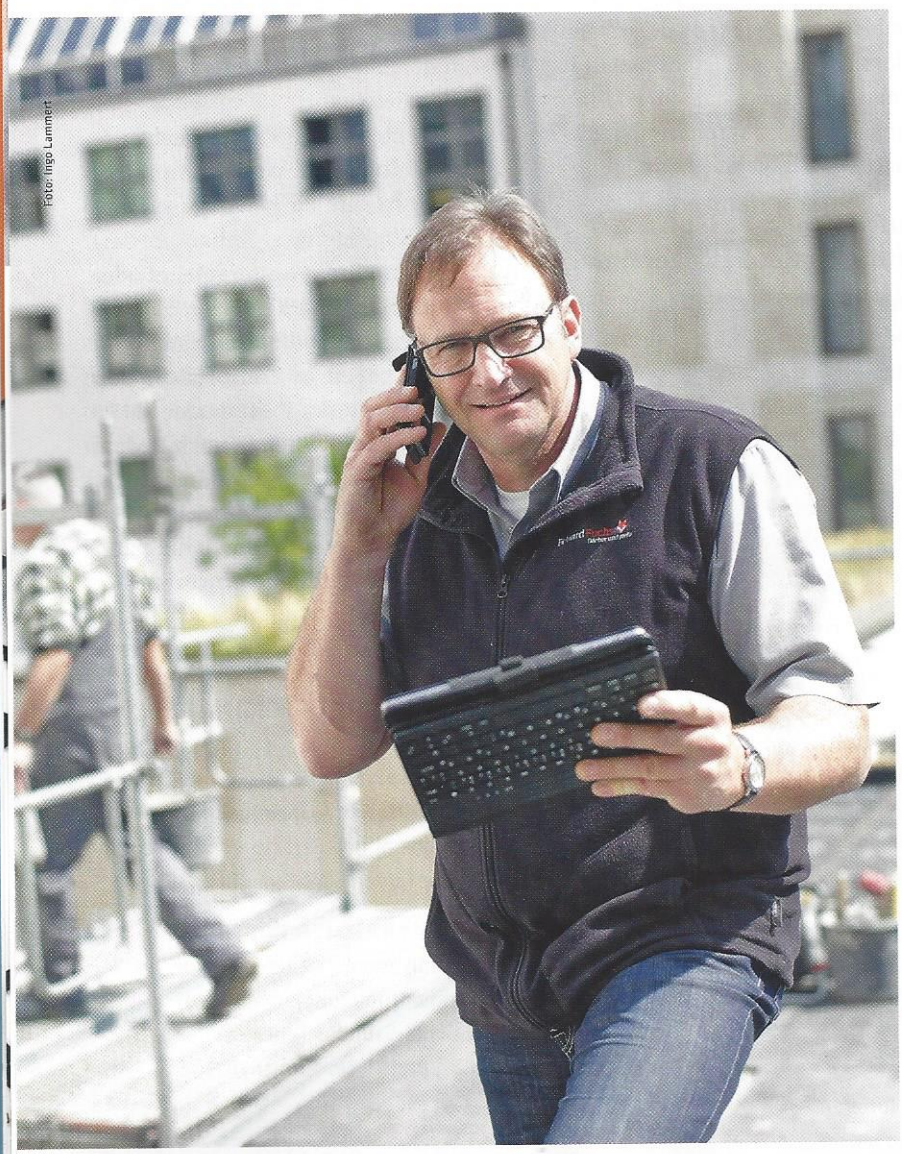


Foto: Ingo Lammert

Eduard Fuchs findet heute neben Büroarbeit und Kundenbesuchen auch Zeit für die Weiterentwicklung seines Betriebs. „Ich bin begeistert, mit wie wenig Aufwand man effizienter arbeiten kann", sagt der Dachdeckermeister, den Office-Coach Ina Grombach beraten hat."

Dachdeckermeister Eduard Fuchs nimmt sich Freiräume, um seinen Betrieb weiterzuentwickeln. Und zwar neben dem Tagesgeschäft. Klingt gut, werden jetzt viele denken, aber woher die Zeit nehmen, wenn sich auf dem Schreibtisch die Papierberge türmen, Kundentermine dazwischenkommen, das E-Mail-Postfach überläuft, wenn Angebote und Rechnungen geschrieben werden müssen? „Nur durch eine konsequente Büroorganisation gewinnt man Zeit für das Wesentliche, schont die Nerven und kann obendrein noch ein paar tausend Euro im Jahr sparen", sagt Ina Grombach. Etlichen Handwerkern, darunter auch Eduard Fuchs, hat die Büromanagement-Trainerin schon dabei geholfen, Ordnung auf die Schreibtische, in das Ablagesystem und in den Terminkalender zu bringen. „Man braucht sehr viel Disziplin, aber es motiviert und macht Freude, wenn der Schreibtisch leerer wird", sagt der Dachdeckermeister, der ein Unternehmen mit zehn gewerblichen Mitarbeitern und drei Büroarbeitsplätzen leitet.

Krimskrams auf dem Schreibtisch

Die Probleme in den Betrieben ähneln sich. „Auf den Schreibtischen liegt viel zu viel Papier rum, dazu noch Krimskrams und Arbeitsmittel, die fast nie gebraucht werden", sagt Ina Grombach. Überall verstreut sind kleine Notizzettel und Post-its mit Notizen von Kollegen. Weil die Zettel so klein sind, sind die Notizen oft unvollständig. Also muss man nachfragen oder hinterhertelefonieren. „Eine solche Unordnung im Büro kostet Zeit, Kraft und Geld", so die Trainerin. Dazu komme fehlendes Selbstmanagement. „Viele Handwerker arbeiten nach Impuls oder nach dem, der am stärksten drängelt." Dann werden die Termine schnell zur Hetzjagd. Auch eine chaotische Ablage ist weit verbreitet.

„Die Unternehmen heben viel zu viel auf. Eigentlich könnte man ein Drittel wegwerfen", weiß Ina Grombach. Aber sowohl das System in den Aktenordnern als auch das Abspeichern der Dokumente im Rechner werden oft jahrelang nicht infrage gestellt. „Jeder Mitarbeiter speichert alles so ab, wie es für ihn logisch erscheint, aber findet dann auch der Kollege das Dokument?" Wer jedem Dokument einen festen Platz zuweist, behält stets den Überblick.

Nichts unsortiert lassen

Durch Suchen, Doppelarbeit oder unvollständige Informationen wird laut einer Studie des Fraunhofer Instituts zirka ein Drittel der Arbeitszeit am Tag verschwendet. „Selbst wenn man nur eine Stunde am Tag einspart, bedeutet das im Jahr eine Ersparnis von rund 6.000 Euro pro Mitarbeiter", rechnet Ina Grombach vor. Erst einmal muss man dafür eine Grundordnung schaffen, die für alle gültig ist. Deshalb bindet man idealerweise alle betroffenen Mitarbeiter mit ein, so die Expertin. In regelmäßigen

Besprechungen zu internen Arbeitsabläufen werden die Vereinbarungen dann kontrolliert und gegebenenfalls angepasst oder erweitert.

In den E-Mail-Postfächern sei die Informationsflut oft besonders deutlich. „Fast jeder ist heute hilflos im Umgang mit der Datenmenge." Dabei bieten die E-Mail-Programme, wenn sie richtig genutzt werden, eine große Hilfe für das Zeitmanagement. Überhaupt rät Ina Grombach auch kleineren Betrieben die neuen Techniken mehr zu nutzen. Sie empfiehlt zum Beispiel ein digitales Dokumentenmanagement, um alle Unterlagen, Rechnungen und den Schriftverkehr zu den einzelnen Projekten zentral abzuspeichern. Noch seien die Unternehmer eher skeptisch, würden den Umstellungsaufwand und die monatlichen Kosten von rund 100 Euro für die digitale Aktenablage scheuen. „Die Praxis beweist, dass sich diese Investition rechnet", sagt Grombach.

Eduard Fuchs, der gemeinsam mit seiner Ehefrau und seiner Schwester das Büro managt, ist begeistert von der neuen, klaren Struktur in der Ablage und im Terminmanagement. „In unserer Branche werden Termine häufig innerhalb von zehn Minuten auf den Kopf gestellt – durch Notfälle, Stürme oder wenn ein Kunde kurzfristig absagt. Da ist eine hohe Flexibilität gefragt und man darf den Überblick nicht verlieren", sagt der Firmenchef. Mit Hilfe eines für alle offenen Outlook-Kalenders konnte die Terminplanung verfeinert werden. Außerdem gibt es jetzt ein Telefoneingangs-Buch und jeden Mittag um Zwölf eine kurze Team-Besprechung.

Ihm selbst, als die „Nervenzentrale" des Familienbetriebs, hat Ina Grombach einen festen Wochenplan empfohlen. „Ich darf nur zu bestimmten Zeiten das Büro verlassen", schmunzelt der Unternehmer. Einen Bürotag hat er jetzt in der Woche, drei Tage sind für Kundenbesuche und Baustellentermine reserviert und einen Tag kann er flexibel gestalten. „Ich habe feste Zeitblöcke, an denen ich konzentriert meine Arbeit abarbeiten kann." Außentermine werden in Blöcken eng zusammenlegt. Fuchs: „Wenn nichts frei ist, muss der Kunde eben auf einen Termin warten. Man lernt auch ‚nein' zu sagen." Begeistert habe ihn, mit wie wenig Aufwand man effizient arbeiten kann. „Das schafft Freiräume für die Steuerung des Unternehmens, für Innovationen und Weiterentwicklung."

Schritt für Schritt und mit viel Disziplin nähert sich der Dachdeckerbetrieb nun auch dem Prinzip des leeren Schreibtischs und des leeren E-Mail-Postfachs. Abends, so haben es sich alle vorgenommen, müssen die Ablage und der Posteingang leer sein. „Der nicht abgearbeitete Stapel belastet", weiß Eduard Fuchs. „Ich habe den Stapel zum Teil immer noch, aber er wird kleiner."

KIRSTEN FREUND

„DIE UNTERNEHMEN HEBEN VIEL ZU VIEL AUF. EIGENTLICH KÖNNTE MAN EIN DRITTEL WEGWERFEN."

Ina Grombach, Office-Coach

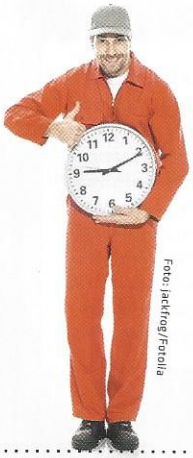


Foto: jackfrog/Fotolia

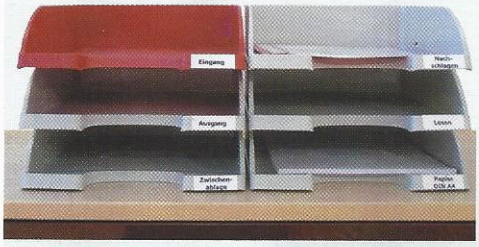
„ENTSCHULDIGEN SIE DAS CHAOS"

„Das Ambiente im Büro sagt viel über die Persönlichkeit und das Gespür für Qualität und Professionalität des Betriebs aus", sagt Office-Coach Ina Grombach. „Wer seine Kunden und Geschäftspartner in einer chaotischen Umgebung empfängt, suggeriert fehlende Zuverlässigkeit und Planlosigkeit." Chaos auf dem Schreibtisch lässt die Unterstellung zu, dass die Ausführung der Arbeit ähnlich chaotisch verläuft. Außerdem sorgen Papier- und Aktenberge auch bei einem selbst für Frust, so die Expertin. „Sie führen uns womöglich täglich vor Augen, dass wir unsere Arbeit nicht bewältigen."

SECHS FÄCHER FÜR DIE ABLAGE

Wer ab heute einen aufgeräumten Schreibtisch haben möchte, kann auf ein einfaches System von Ina Grombach zurückgreifen: Zuerst räumt man den Schreibtisch komplett leer, dann richtet man sich maximal sechs Ablagefächer ein.

1. Eingang: Jeder Kollege kennt dieses Fach, dort gehen Ihre Informationen und Aufgaben ein. „Dieses Fach ist dafür gedacht, die Tagespost nur kurz zu sammeln, und sollte am Ende des Tages leer sein."



2. Ausgang: Vorgänge, die sich dort befinden, sind erledigt oder werden delegiert.

3. Nachschlagen: Hier werden Informationen gesammelt, die man täglich braucht (Kundennummern, Kostenstellen, Preislisten etc.).

4. Lesen: Broschüren, Zeitungen, Nachrichten und Neuerungen, die man in unbefristeter Zeit einmal lesen möchten.

5. Papier: Hier liegen leere DIN-A-4-Seiten für wichtige Notizen. Darauf passen vollständige Infos – die bessere Alternative zum kleinen Zettel.

6. Ablage: Hier werden alle Unterlagen gesammelt, die am Ende des Tages abgeheftet werden müssen.

Ergänzend zu den Ablagefächern legt man in Outlook oder auf Papier eine Wiedervorlage an. Ziel ist es, im Büro nichts unsortiert liegen zu lassen. Der Schreibtisch sollte nur für die Unterlagen, die man für die aktuelle Arbeit benötigt, genutzt werden. Und man sollte ihn jeden Abend aufräumen. Morgens kann man sich die Aufgaben aus der Wiedervorlage vornehmen und je nach Wichtigkeit abarbeiten.