



So geht es Zeitdieben an den Kragen

- ▶ Glauben Sie wirklich, Sie müssten überall und ständig erreichbar sein? Erfolgreiche Menschen schaffen sich ihre Freiräume, um wichtige Aufgaben ungestört zu erledigen. Es geht, wenn man es will!
- ▶ Glauben Sie wirklich, dass Sie mehrere Dinge gleichzeitig machen können? Glauben Sie wirklich an die Segnung des Multitasking? Erfolgreiche Menschen konzentrieren sich immer auf die aktuell wichtigste Aufgabe und springen nicht. Dadurch kommen sie schneller zum Ergebnis.
- ▶ Arbeiten Sie in Blöcken: Telefonieren, Ausarbeitungen, Korrespondenz. Jeder Wechsel der Tätigkeit bringt neue Rüstzeiten und produziert Fehler.
- ▶ Glauben Sie wirklich, dass alles erledigt werden muss? Erfolgreiche Menschen haben den Mut, auch Dinge, die nicht Priorität A + B haben, liegen zu lassen. Vieles erledigt sich von selbst.
- ▶ Fragen Sie sich immer bei all dem, was Sie tun, ob Sie wirklich an den wichtigsten Aufgaben arbeiten.
- ▶ Viele Kollegen, die immer im Stress und Zeitnot sind, arbeiten unproduktiv. Zeit bekommen Sie nicht, Zeit müssen Sie sich nehmen.

„Wer seinen Arbeitstag 10 Minuten vorbereitet, spart täglich 2 Stunden und erledigt die Hauptaufgaben in besserer Qualität!“
H. L. Clemm

Aus der Praxis (leider): Müllworte im Dialog mit dem Kunden

- ▶ **„Da haben Sie mich falsch verstanden!“** *Der Kunde ist zu dumm, kann nicht folgen.*
- ▶ **„Da muss ich erst mal nachsehen..“** *Ich tue es nur ungern.*
- ▶ **„Sie müssen entschuldigen.“** *Aha, dem Kunden bleibt keine Wahl, er muss.*
- ▶ **„Das habe ich Ihnen doch bereits erklärt!“** *Schon wieder zu dumm.*
- ▶ **„Passen Sie mal auf!“** *Jetzt kommt ein Befehl. Stramm gestanden.*
- ▶ **„Das müssen Sie doch einsehen!“** *Mir bleibt also wieder keine Wahl.*

„Wenn ich fünf Stunden Zeit hätte, einen Baum zu fällen, würde ich vier Stunden darauf verwenden, die Axt zu schärfen.“
Abraham Lincoln