



**Liebe Kundinnen und Kunden,  
liebe Freunde von BUS,  
liebe Interessierte!**

*Sie erhalten unsere ersten News im neuen Jahr und wir alle wünschen Ihnen ein gesegnetes, gesundes, glückliches, erfolgreiches und vor allem spannendes neues Jahr. Genießen Sie viele kleine Glücksmomente, schöne fröhliche Stunden, gute Aufträge und Aufgaben und bleiben Sie alle gesund.*

*Wir freuen uns auf viele Dialoge mit Ihnen, auf viele neue Aufgaben, auf Brainstormen und auf erfolgreiche Umsetzungen. Es wird sicher wieder ein tolles aufregendes Jahr – wie immer in den letzten Jahren.*

*Lesen Sie, was so los war bei uns:*

*Wir stellen einen Kunden vor, wir berichten über einen schönen Tag im Dezember – uns haben einige Büroleitungen aus Nordrhein-Westfalen besucht. Alle haben von Bremen geschwärmt (wer kann es ihnen verdenken). Und von Sarah haben wir uns verabschiedet.*

*Passen Sie auf sich auf und freuen Sie sich auf ein tolles 2017!*

*Ihre*

Birgit Müller



*Kunde des Quartals:*

## **Seminare und Trainings „Interkulturelle Kompetenz im Kontext von Vielfalt“**

**Wer hätte gedacht, dass mein vor mehr als 10 Jahre gewählter Arbeitsschwerpunkt – die Integrations- und Migrationsarbeit in der Stadt Bremen – eine solche Dynamik und Veränderung in ökonomischer, technischer und kommunikativer Hinsicht erlebt. Dabei verändern sich die Lebens- und Arbeitskulturen nicht nur in Deutschland sondern auch weltweit.**

Die Zuwanderung in Deutschland wird das Land verändern, das schließt auch Mitarbeiter und Kunden von Unternehmen und Behörden mit ein. Werte und Normen werden sich wandeln und Begriffe wie Arbeit, Verpflichtung, Kollegialität, Freundschaft oder Verantwortung neu gewichtet und gewertet.

Dieser Veränderungsprozess fordert uns heraus – kriert aber auch neue Chancen, denen man mit erlernbaren kulturellen Handlungskompetenzen gerecht werden kann.

» **Wer Diversität zulässt, bekommt zufriedene und innovative Mitarbeiter.**

Lesen Sie weiter auf Seite 2.



### Fortsetzung von Seite 1

Oft verhindern fest verwurzelte Stereotypen oder Vorurteile den offenen Blick auf den Menschen und seine Identität. Damit erschweren sie die Kommunikation und den menschlichen Umgang miteinander. Migration und Integration als einen Prozess zu begreifen, der selten linear und gradlinig verläuft, ist eine wichtige Konfliktlösungskompetenz. Hinzu kommen Empathie, die Fähigkeit Widersprüche auszuhalten, Frustrationen zu verarbeiten und Neugierde.

Meine Seminare sind stark praxis- und kundenorientiert. So werden zunächst die Anforderungen und Bedürfnissen gemeinsam mit dem Auftraggeber herausgearbeitet und inhaltlich gewichtet. Folgende Schwerpunkte sind denkbar:

- » Führen und Arbeiten in interkulturellen Teams

» **Wer sich auf Diversität einlässt, bekommt zufriedene Kunden!**

- » Interkulturelle Öffnung von Unternehmen und Behörden
- » Chancen und Risiken der Migration und Integration
- » Grundlagen der Kommunikation

Meine Erfahrungen haben mir gezeigt, dass es keine scharfe Trennung zwischen den einzelnen Schwerpunkten gibt. Jedes Seminar entwickelt durch die teilnehmenden Menschen seine eigene Dynamik. Getreu dem Motto von Maurice Merleau-Ponty: „Um die Welt zu erfassen, müssen wir mit gewohnten Wahrnehmungsweisen brechen“ entwickelt sich dieser Prozess auch in homogenen Firmenkulturen sehr unterschiedlich. Ziel ist es, ein effektives Handeln im interkulturellen und Diversity-Kontext zu ermöglichen – dies gilt gleichermaßen für die Teamarbeit in Unternehmen und den Umgang mit Kunden.

Ein persönliches Vorgespräch wie auch eine Nachbereitung der Seminare halte ich für sehr wichtig. Weitere Informationen erhalten Sie unter meiner Webseite [www.tm-seminare.de](http://www.tm-seminare.de) oder rufen sie mich doch gern an.

Übrigens: Ich habe nicht eine Sekretärin, sondern ein ganzes Team. Als ich angefangen habe, meine Seminare anzubieten, war mir sehr schnell klar, dass der persönliche Kontakt zu möglichen Kunden und Interessenten sehr wichtig für mich ist, hier möchte ich keine Mailbox laufen lassen. Das Team von BUS unterstützt mich sehr professionell und mit Herz. Und das nicht nur, weil meine Frau die Chefin ist. Ob es etwas damit zu tun hat, dass ich sie hin und wieder mit selbstgemachtem Tiramisu versorge, kann ich allerdings nicht ausschließen.

Thomas Müller

Trainer und Berater für Interkulturelle Kompetenz, Diversity und Interkulturelle Öffnungsprozesse



Vortrag zum Thema „Office Management / Teamassistenz – Moderne Anforderungen“:

## Schnittstelle Sekretariat

Am 10. November 2016 konnte Anja Hermesdorf im cbm einen „Impulsvortrag“ zum Thema „Office Management / Teamassistenz – Moderne Anforderungen“ halten.

„Vortrag“ stimmt nicht ganz: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Kurses haben dafür gesorgt, dass es kein einseitiger Vortrag wurde, sondern eine Diskussion, in die jeder seine Erfahrungen einbringen und auch Fragen stellen konnte.

Wir haben über die verschiedenen Anforderungen an das Sekretariat diskutiert. Diese Stelle wird auch inhaltlich sehr unterschiedlich bewertet und verstanden, Verbindung ist immer:

- » Sekretariat soll Schnittstelle sein, Dienstleister innerhalb der eigenen Firma.

Warum das Spaß macht, was einem vielleicht an Herausforderungen begegnet und wie man sie meistern kann, darüber haben wir uns ausgetauscht. Es

fanden sich auch Freiwillige für unser Kofferspiel, als es darum ging, den Unterschied zwischen Effektivität und Effizienz zu verdeutlichen.

Ich bedanke mich herzlich bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern und bei Frau Altmann dafür, dass ich über unser Lieblingsthema „Sekretariat“ vor so interessierten und engagierten Zuhörern und Mitmachern sprechen durfte.

Anja Hermesdorf

### Vorstellung des Kurses:

Die Fortbildung „Office-Management und Teamassistenz“ (in Teilzeit) bereitet auf Bürotätigkeiten vielfältiger Art in Unternehmen und Organisationen vor.

Sie ist für alle geeignet, die über eine kaufmännische Ausbildung oder entsprechende Berufspraxis verfügen und diese auffrischen (nach längerer Pause durch Familien- und Erziehungsphase) bzw. weiter ausbauen wollen.

Diese Fortbildung bietet cbm erfolgreich seit 2007 mit folgenden Themenblöcken an:

- » Organisations-, Team- und Managementkompetenzen erwerben
- » Sekretariatsarbeiten PC-gestützt bewältigen (mit ECDL-Zertifikat)
- » Abläufe und Ablagen in Büro und Sekretariat PC-gestützt organisieren
- » Kaufmännische Prozesse verstehen und aufbereiten
- » Englisch kommunizieren im Büro (mit TOEIC-Zertifikat)



**CBM bietet seit über 20 Jahren Fortbildungen und Umschulungen sowie Firmenseminare.**

Das Unternehmen arbeitet qualitäts- und serviceorientiert und ist zertifiziert nach ISO 9001:2008 sowie AZAV (Teilnahme mit Bildungsgutschein möglich). Die Kernkompetenzen liegen in IT- und kaufmännischen Qualifizierungen, im Englisch für Wirtschaft und IT, sowie im individuellen Job-Coaching.



*Praktikum erfolgreich beendet!*

Im Oktober 2015 erreichte uns die Bewerbung um einen Praktikumsplatz von Frau

Sarah Horstmann. Sie war im Rahmen einer Teilzeitausbildung auf der Suche nach Berufspraxis. Die konnten wir ihr bieten.

#### **Sarah Horstmann brachte mit:**

- » Neugierde,
- » eine offene, freundliche, mitdenkende und zuvorkommende Art,
- » erste Kenntnisse in Büroabläufen und Office-Produkten.

Damit ist sie bei uns eingestiegen. Begonnen haben wir nach kurzer Einarbeitung mit dem Telefonsekretariat – vermutlich kennen Sie Frau Horstmann daher. Mit ihrem Charme konnte sie diesen Teil des Sekretariats sehr schnell eigenverantwortlich übernehmen. Dazu gekommen sind weitere interne Projekte im Entlastungs- wie Optimierungsbereich.

#### **Wir bedanken uns bei Sarah:**

- » Für ihren Einsatz,
- » ihr Engagement,
- » und ihre Flexibilität.

Danke, dass Du unser Team unterstützt hast. Wir drücken Dir die Daumen für die bald anstehenden Prüfungen!

## Wir wurden „gemüllert!“



#### **Im Dezember haben wir vorweihnachtlichen Besuch von einigen Büroleiterinnen der Katholischen Kirche im Bistum Münster bekommen.**

In den vergangenen News hatten wir Sie bereits über das Projekt „Reorganisation der Pfarrsekretariate“ informiert. Die Pfarrbüros gingen durch eine Analyse, bei der die Büroleitung – gemeinsam mit dem Pfarrer – benannt wurde. Nach der Büroleiterschulung folgt die Umsetzung vor Ort im Pfarrbüro. Anschließend gibt es, je nach Bedarf, noch Refresher („Auffrischungstermine“) und Teamtage. Zu diesem Projekt gehört auch die jährliche Fachtagung (wir berichteten in den News 07/2016). Während der Fachtagung ist die Idee entstanden, dass die Büroleiterinnen einen Besuch in Bremen organisieren, um sowohl unser Büro als auch die wunderschöne Hansestadt Bremen kennenzulernen.

Im Dezember war es nun so soweit – 10 Büroleiterinnen haben uns besucht. Nach einem gemütlichen Frühstück bei uns an der Schlachte ging es in die Stadt. Bremen hat viele Sehenswürdigkeiten zu bieten und wir haben einiges zu Fuß gemeistert. Bevor es für alle wieder nach Hause ging, haben wir den Tag mit einem Weihnachtsmarktbesuch beendet. Wir haben sowohl den Weihnachtsmarkt in den Innenstadt als auch den historischen Markt an der Schlachte besucht. Und um auf die Überschrift zurückzukommen: Das Wort „gemüllert“ hat sich bei den Pfarrbüros etabliert, die unser Projekt „Reorganisation der Pfarrsekretariate“ durchlaufen haben.

Auf diesem Wege noch einmal VIELEN DANK an die Büroleiterinnen für den Besuch bei uns – wir hatten wirklich einen tollen Tag und eine schöne Zeit!

*Jennifer Hahn & Birgit Müller*

### **Impressum & Kontakt**

BÜRO UND SEKRETARIAT, Birgit Müller e. Kfr. | HRA 24319 HB UR.-Nr. 77/06  
Kontorhaus an der Schlachte | Schlachte 45 | 28195 Bremen

Telefon: (04 21) 1 63 27-0 | Telefax: (04 21) 1 63 27-10

E-Mail: [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de) | Internet: [www.buero-und-sekretariat.de](http://www.buero-und-sekretariat.de)

Wir freuen uns, dass Sie Empfänger dieses Newsletters sind. Ihre Mailadresse wird nicht weitergegeben und wir schicken Ihnen auch keine unverlangte Werbung zusätzlich zum Newsletter. Wenn Sie den BUS-Newsletter nicht länger erhalten wollen, genügt eine Mail mit dem Betreff „Abmeldung BUS-News“ an die E-Mail-Adresse [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de).