

# BÜRO UND SEKRETARIAT BIRGIT MÜLLER

Informationen für unsere Kundinnen, Kunden, Freunde und Geschäftspartner – Ausgabe April 2012



**Guten Tag!**

**Liebe Kundinnen  
und Kunden, liebe  
Geschäftspartner  
und Freunde,**

*wie schnell vergeht ein Quartal? Ich merke es immer daran, dass Frau Hermesdorf mich an das nächste Vorwort für Sie erinnert. Es kommt mir vor, als hätte ich gerade das letzte geschrieben...!*

*Das liegt aber auch daran, dass sich bei uns gerade so wahnsinnig viel tut. Wir haben einen neuen Verband, den wir sekretariatstechnisch betreuen (Näheres zu gegebener Zeit), wir haben einen großen Beratungsauftrag, auf den wir uns sehr freuen, wir haben neuen Nachwuchs (siehe mehr in unserem speziellen Nachwuchs-Artikel) und – große Ereignisse werfen ihre Schatten bereits voraus! Wir „nullen“: Am 5. Juni feiern wir unser 20-jähriges Bestehen. Man kann sagen „BUS ist erwachsen geworden“.*

*Bei allem Erwachsensein behalten wir uns die kindliche Neugierde auf neue Herausforderungen, auf ständigen Wechsel, auf neue Ideen, auf viele Anregungen, auf ganz viele interessante Projekte. Das werden wir auch im neuen Jahrzehnt ganz sicher nicht ablegen, soviel sei versprochen.*

*Zum Jubiläum folgen rechtzeitig weitere Informationen. Freuen Sie sich mit uns über unseren Nachwuchs, der nicht nur für uns, sondern für alle enorm wichtig ist. Danke an unsere jungen Leute, dass Ihr den Weg mit uns geht.*

*Für Sie alle eine schöne Frühlingszeit und viel viel Sonne! Wir sehen uns – spätestens am 5. Juni 2012!*

*Bis dahin  
machen Sie es gut !*

*Ihre*

Birgit Müller

**Telefonsekretariat:**

## Stets persönlich erreichbar

**Dass die technische Entwicklung unaufhaltsam voranschreitet, lässt sich nicht leugnen. Vielleicht stimmen Sie uns sogar zu wenn wir sagen, zuweilen hinterlässt sie das Gefühl, sie renne einem davon.**

Inzwischen können wir immer und überall online gehen: E-Mails lesen und versenden ist dank mobilem Internetzugang und modernster Touchscreen-Mobiltelefone an beinahe jedem Ort möglich. Das sichert eine fast unbeschränkte Erreichbarkeit auf dem digita-

len Weg. Der direktere und sehr viel persönlichere Kontakt zu Ihrem Kunden über ein Telefonat ist jedoch unersetzlich und häufig sehr schwer umzusetzen: Ein Meeting jagt das nächste, Ihr Terminkalender ist ein „Luft-leerer Raum“, Ihr Kopf ist voll mit wichtigen To-Dos, Sie stehen unter Zeitdruck. Wie sollen Sie denn da auch noch Telefonate annehmen und verwalten?

Hier fängt Sie unser Telefonsekretariat auf. Um sich ganz auf das Kerngeschäft konzentrieren zu können, besteht die Möglichkeit eine Rufumleitung zu uns einzurichten. Das kann ganztags erfolgen

[Lesen Sie weiter auf Seite 2.](#)





Telefonservice von  
8 bis 18 Uhr

Terminabstimmung

Übersichten per  
E-Mail oder SMS

Telefondatenbank für  
alle Anrufe

Entlastung bei  
wichtigen Terminen

## Fortsetzung von Seite 1.

oder auch nur für bestimmte Tagesabschnitte. Wir melden uns mit Ihrem Firmennamen, sind an Arbeitstagen in der Regel zehn Stunden für Ihre Kunden erreichbar und außerhalb dieser Geschäftszeiten greift eine individuell besprochene Mailbox, sodass Sie die Sorge um eine vielleicht verpasste wichtige Nachricht oder einen versäumten Kundenanruf loslassen können. Denn wir kümmern uns um die Anliegen Ihrer Anrufer und versorgen diese wie natürlich auch Sie mit den nötigen Informationen. Dabei liegt es ganz in Ihrem Ermessen, wie oft und auf welchem Weg Sie von uns über eingegangene Telefonate benachrichtigt werden wollen. Das kann nach jedem Anruf per SMS erfolgen oder gesammelt mit einer Tagesliste zu einem vereinbarten Zeitpunkt, mittags oder am Abend per E-Mail. Unsere Telefondatenbank ergänzt dabei unsere menschliche Professionalität um den wichtigen Punkt, dass aufgenommene Daten wie Name, Telefonnummer und Anliegen des Anrufers auch nach

Wochen und Monaten noch für Sie abrufbar sind – ein großer Vorteil, sollten Sie z. B. für längere Zeit im Ausland unterwegs sein oder im Urlaub.

Unser Anspruch geht dabei über das Maß des „Abfangens“ von Anrufen hinaus. Wir möchten wissen, wer SIE sind und was SIE tun, um verbindlich und zuverlässig Auskunft geben zu können. Denn wir repräsentieren Sie und Ihr Unternehmen am Telefon, sind für viele Kunden der „erste Eindruck“! Für uns heißt das, dass wir uns mit unserem Auftraggeber identifizieren und somit Nähe schaffen. Aus welcher Branche kommen Sie und was macht Sie und Ihr Unternehmen aus? Arbeiten Sie allein oder mit Angestellten? Sind Sie auch international tätig und wenn ja, wo? Wann sollten wir Sie unter allen Umständen unverzüglich benachrichtigen und wann muss ein Anruf Sie gar nicht erst erreichen, speziell bei unerwünschten Akquiseanfragen? Wir möchten eine zentrale Anlaufstelle sein, in der von Ihnen übermittelte Informationen

durch uns verwaltet und weitergegeben werden. Um beispielsweise Termine abzustimmen oder einem Geschäftspartner eine Information zukommen zu lassen, genügt ein Hinweis an uns und wir wissen, wen wir wann wie „veranzten“ müssen. Ihnen erspart das die unnötige Hetzerei, zwischen Terminen auch noch telefonieren zu müssen – im Zweifelsfall mehrmals.

Für uns BUS'lerinnen ist das berühmte Lächeln in der Stimme nicht einfach nur eine Floskel, sondern ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Zudem verstehen wir unser Handwerk weit über die bloße Sekretariatsfunktion hinaus und stehen Ihnen daher auch gern assistierend zur Seite.

Sie sehen: Sie können den Kopf beruhigt frei haben und sich um Ihre Kernkompetenzen kümmern – wir erledigen zuverlässig die nötigen Dienstleistungen rund um Ihr Telefonsekretariat.

# „Junge Leute braucht das Land..“

.... da schließen wir uns nur an. Wir bilden seit vielen Jahren aus. In diesem Jahr meinen wir es damit besonders gut.

Unser Praktikant **Wolfgang Werner**, der uns im letzten Jahr schon drei Monate unterstützt hat, wird vom April bis Juli 2012 den zweiten Teil seiner praktischen Ausbildung bei uns absolvieren – es hat ihm zu gut bei uns gefallen. Er absolviert eine Ausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation bei einem Bildungsträger, die praktische Erfahrung holt er sich bei uns. So konnten wir ihn aufgrund seiner Vorkenntnisse in viele BUS-eigene Projekte einbinden, die er mit Feuereifer, vielen Ideen, guten Anregungen und noch mehr konstruktiven Diskussionen begleitet hat. Danke Wolfgang an dieser Stelle für Dein Engagement. Wir freuen uns auf die Fortsetzung.

Seit 1. Februar ist **Stefanie Bräuer** bei uns. Sie ist relativ neu in Bremen, hat bereits eine Ausbildung zur Bestattungsfachkraft erfolgreich beendet und möchte bei uns die ersten Schritte in Richtung Sekretariat gehen. So macht sie bei uns die Umschulung zur Kauffrau für Bürokommunikation, die sie im Januar 2014 beenden wird. Stefanie Bräuer hat durch ihre erste Ausbildung schon viele Erfahrungen sammeln können, auch die Bestattungsbranche ist eine Dienstleistungsbranche, das Wissen kommt ihr bei uns zugute. Danke Stefanie auch an Dich, schön, dass Du bei uns bist.

Ab 1. August 2012 wird **Carina Vosteen** ihre Ausbildung zur Kauffrau für Bürokommunikation bei uns beginnen. Sie kommt direkt aus der Schule und macht bei uns ihre ersten beruflichen Schritte – und wir dürfen sie dabei begleiten. Sie hat zwischendurch schon tageweise bei uns „reingeschnuppert“, um uns im Vorwege kennen zu lernen und zu sehen, wie der „Hase läuft“. Carina, wir freuen uns auf Dich! Schön, dass Du Dich für uns entschieden hast.

**Franz Rieger**, der Sohn eines Kunden von uns, ist mit seinen 12 Jahren schon in der Pressearbeit tätig und hat für seine Dienste bei der Schülerzeitung „FEBB FOKUS“ von der Freien Bekenntnisschule schon seine erste Auszeichnung erhalten. Wir haben die Schülerzeitung im letzten Jahr unterstützt und Franz hat uns dafür stets die Belegexemplare zukommen lassen. Von daher fühlen auch wir ein bisschen Stolz für diese tolle Leistung. Franz, an Dich noch einmal ganz offiziell „HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH“ von uns BUSsies.

Tja, und der jüngste Nachwuchs heißt ja nun definitiv **Toby Jurkeit** und ist der inzwischen dreieinhalbmonatige Sohn von **Maren Jurkeit, geb. Schreiber**. Toby entwickelt sich prächtig und ist schon fast ein großer Junge! Wir werden regelmäßig mit neuen Fotos versorgt und natürlich sehen wir ihn auch ab und an live. Danke Maren für diesen wunderbaren Nachwuchs!

Mir als „alte Häsini“ hier macht es totalen Spaß mit diesen vielen jungen Menschen zu arbeiten und sie um mich zu haben. Das hindert mich ganz extrem am Altwerden. Diese geballte Innovation, die vielen Ideen, das teilweise unbremste und ungefilterte Sprechen miteinander, das tut uns verdammt gut. Und wenn Nachwuchs natürlich auf der einen Seite auch anstrengend sein kann, weil wir uns kümmern müssen (und auch wollen), so bringt er so viel für uns und ist für unser kleines Unternehmen auch extrem wichtig. Weil es uns zeigt, es wird immer weiter gehen, so alt wir auch werden. Und wir werden ja erst 20 in diesem Jahr.

An Sie alle ein Dankeschön, dass Sie auch Geduld mit unserem Nachwuchs haben, wenn es mal nicht so schnell geht, wie Sie es sich gerade wünschen. Sie lassen uns wie auch sonst in unserer Zusammenarbeit machen, Sie lassen zu und das ist einfach nur toll und schön.

Sie werden alle jungen Menschen auf unserem Jubiläum kennen lernen.

Und ein Spruch dazu fällt mir spontan ein, der passt so genau:

Man darf nie so viel zu tun haben, dass man zum Lernen keine Zeit mehr hat!

In diesem Sinne!

Ihre



## 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) | 63 27-0 | Telefax: (04 21) | 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).