

# Prinzipien: So ticken wir!

Latzel Unternehmenskultur = Folge der von uns gelebten Prinzipien

**„Unternehmenskultur ist das, was passiert, wenn man nicht hinguckt!“**

Die Unternehmenskultur ist Folge der Prinzipien, die im Unternehmen gelebt werden. Wir finden Prinzipien besser als Werte, da Werte immer eine moralische Komponente haben.

Die Prinzipien sind für unsere Mitarbeiter wie Leitplanken im Arbeitsalltag innerhalb derer sie sich frei entwickeln können. High-Performer brauchen lediglich diese Prinzipien und keine kleinteiligen Anleitungen. Sie wissen einfach, was zu tun ist und machen es (Eine Ausnahme gilt für die Ausbildungs- und Einarbeitungsphase neuer Mitarbeiter).

Die nachfolgenden Prinzipien zeigen, wie wir ticken. Sie schaffen nicht nur den aktiven Mitarbeitern Sicherheit, sondern geben Bewerbern ebenfalls einen Einblick in unsere Unternehmenskultur. So können sie bereits während der Bewerbungsphase prüfen, ob unser Unternehmen zu Ihnen passt. Denn nichts beeinflusst unternehmerischen Erfolg mehr als Fluktuation.

# Prinzipien: So ticken wir!

## 1. Kundenzentrierung

Wir erkennen und erfüllen die Wünsche unserer Mandanten, indem wir uns in sie hineinversetzen, zuhören und nach Feedback fragen.

Wir finden eine gute Balance zwischen individuellen Kundenanforderungen und unseren optimierten Prozessen, die für Qualität und Effizienz stehen.

Bei aller Digitalisierung vergessen wir nicht die persönliche Wertschätzung durch regelmäßige Anrufe und immer namentliche Ansprache. Für individuelle Besonderheiten und persönliche Anlässe wie Geburtstag, Hochzeit, Geburt, Tod haben wir klare Prozesse, denen wir folgen.

Unserer Kundenzentrierung folgen Weiterempfehlungen, die die Grundlage unseres wirtschaftlichen Erfolges in der Zukunft sind.

# Prinzipien: So ticken wir!

## 2.1. Herausragende Leistungen

Herausragende Leistungen schaffen wir immer dann, wenn wir Mehrwerte für unsere Mandanten schaffen und damit zu Empfehlungen beitragen.

- Fehlerfrei: Unser Ziel ist es fehlerfrei zu arbeiten. Entstehen dennoch einmal Fehler (was menschlich ist) reden wir offen darüber und überlegen uns, was wir tun können, damit sie nicht nochmals auftreten (wir leben eine gute Fehlerkultur).

## 2.2 Herausragende Leistung: Aktiv, verständlich, verbindlich!

### AVV: Aktiv – verständlich und verbindlich – so beraten wir!

**Aktiv:** Wir warten nicht, bis Mandanten mit Fragen auf uns zukommen, sondern versuchen Fragen zu beantworten, bevor sie entstehen. Dies setzen wir z.B. mit unseren – individuell auf unsere Mandanten zugeschnittenen - Beratungsimpulsen um. Ganz dringende Infos, die nicht bis zum nächsten Beratungsimpuls warten können (sehr selten), kommunizieren wir in Newslettern. Fachliteratur scannen wir laufend und suchen nach Mehrwerten für unsere Kunden.

**Verständlich:** Wir sprechen kein Fachchinesisch, sondern reden einfach. Wir versuchen, uns in unsere Mandanten hineinzusetzen. Das Ziel erreichen wir über einfache Sprache, Kommunikation mit Flip Chart, verständlich formulierte Whitepaper oder schöne Beratungskarten, die das Wesentliche auf maximal 2 DIN A4 Seiten auf den Punkt bringen. Wir achten bei jedem Schriftverkehr (Brief oder Mail) auf eine gute Gliederung und Optik, um Verständlichkeit zu fördern.

**Verbindlich:** Bei Anfragen unserer Mandanten, teilen wir immer (auch ungefragt) mit, bis wann sie mit einer Rückmeldung rechnen können. Können wir die versprochene Frist nicht einhalten, melden wir uns rechtzeitig und bitten um Fristverlängerung. Die Frist sollte jedoch so gewählt werden, dass wir sogar früher fertig werden, um unseren Mandanten zu verblüffen und zu begeistern. Auch im Rahmen der internen Kommunikation unter Kollegen arbeiten wir so! Es muss jederzeit klar sein: Wer macht Was bis Wann! Im Gegenzug erwarten wir auch von unseren Mandanten, dass sie sich an Absprachen halten.

## 3. Positive Einstellung – kein Gedöns!

Gute Laune – kein Gedöns!

- Positive Kommunikation: Wir kommunizieren positiv durch Lächeln beim Telefonieren und vermeiden des Wortes „Problem“ (besser: Thema). Wenn wir etwas nicht wissen, ziehen wir den Joker: „Das prüfe ich gerne für Sie. Ist es ok, wenn ich mich bis Mittwoch bei Ihnen melde?“ In der schriftlichen Kommunikation vermeiden wir Ausrufezeichen “!”. Von oben herab zu kommunizieren ist für uns undenkbar. Positiv kommunizieren wir auch mit dem Finanzamt, das wir damit für uns als Mit- und nicht als Gegenspieler gewinnen.
- Lösung statt Gedöns: Neue Themen sehen wir nicht als Problem, sondern als Herausforderung für die wir Lösungen vorschlagen und die uns besser machen.
- Gedöns direkt ansprechen: Dinge, die uns belasten, erkennen & ansprechen und aus dem Weg schaffen: Gedöns erkennen-> ansprechen--> gute Laune schnell wieder herstellen -> Stärkung des Selbstbewusstseins & Immunsystems -> Spaß an der Arbeit. Wenn Kollegen, Mandant, Finanzamt Gedöns machen, respektvoll bleiben, versuchen den Anderen zu verstehen und den Prozess mit dem Anderen zusammen besser machen und durch Argumente überzeugen. Wir lernen aus Gedöns Erfahrungen für die Zukunft.
- Gedöns Vermeidung: Wir wertschätzen (Anerkennung / Lob) Kollegen, Vorgesetzte, Mandanten (und Finanzamt) regelmäßig und entziehen damit Gedöns den Boden. Bei Problemen nörgeln wir nicht und ziehen Andere mit runter – so halten wir unsere Stimmung hoch und sorgen für einen angenehmen Arbeitsalltag für alle. Arbeiten mit Freude steckt Andere an 😊“!

## 4. Wir achten auf unsere Kollegen

- **Stärken stärken:** Wir kennen die HBDI Profile unserer Kollegen und damit deren Stärken und Schwächen. Wir schätzen unsere Stärken gegenseitig und unterstützen uns dabei, unsere Schwächen zu managen.
- **Ehrliches Interesse:**
  - Wir interessieren uns für unsere Kollegen wirklich und für das, was sie auch neben der Arbeit bewegt. Dazu hören wir zu und gucken hin. Sehr aufmerksam sind wir bei Stress Symptomen und fragen, wie wir helfen können. Denn solche Symptome erkennt man selber häufig zu spät (Blinder Fleck) und da ist das Feedback aufmerksamer Kollegen entscheidend für das eigene Wohlergehen.
  - Insbesondere im Rahmen der Auftragsplanung sind wir aufmerksam und unterstützen uns gegenseitig bei Engpässen oder bei Mandatsbeziehungen, die menschlich auch mal nicht gut laufen können.
  - Gerade auf neue Mitarbeiter achten wir besonders und binden sie aktiv ein. Wir alle erinnern uns an unseren ersten Schultag.
- **Anerkennung und Kritik:** Wir anerkennen (Lob ist allgemein – Anerkennung ist konkret). Wir reden miteinander und nicht übereinander (das gilt für Mitarbeiter, Mandanten und auch andere Steuerberater-Kollegen). Kritik geben wir sachlich und respektvoll. Hier dient uns das SAGES Tool:
  - Situation beschreiben
  - Auswirkung beschreiben
  - Gefühle kommunizieren
  - Ehrliches Feedback des Kritisierenden einholen (Wie siehst Du das?)
  - Schlussvereinbarungen verbindlich treffen (Wer macht was bis wann?)
- **Gönnen können:** Wir gönnen einander Erfolge, da sie das Team und damit auch mich weiterbringen. Wir freuen uns, wenn wir Kollegen mit fachlicher Expertise unterstützen können.

## 5. Wir erfinden uns regelmäßig neu (Warum machen wir das so?)

- **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP):** Wir hinterfragen, das was wir tun in allen Bereichen unserer Arbeit. Verbesserungsvorschläge sammeln wir in der gelben Tüte, damit Änderungen vorher nochmals durchdacht werden, bevor sie in der Happy Hour kommuniziert werden. So werden wir jeden Tag ein bisschen besser und sicher so unsere Position am Markt. Der Satz „Das haben wir immer schon so gemacht“ ist für uns undenkbar.
- **Neue Mitarbeiter sind wertvoll:** Neue Mitarbeiter sind für unsere Arbeitsweisen besonders wertvoll, da sie noch keine „Betriebsblindheit“ haben. Sie sind eingeladen und sogar verpflichtet, Rückmeldung zu geben, wenn Ihnen Prozesse unklar sind oder ohne Sinn erscheinen.
- **Freiräume als Voraussetzung:** Wir können nur dann den Blick für „Neues“ haben, wenn wir nicht auf 120% laufen und Freiräume dafür haben. In der Auftragsplanung wird darauf ganz besonders geachtet. Mitarbeiter, die sich überlastet fühlen, sind verpflichtet Rückmeldung an die Auftragsplanung zu geben (Bringschuld). So können wir dafür sorgen, dass alle Mitarbeiter im „Flow“ arbeiten.
- **Effizienzchecks begrüßen wir:** Wenn ein Kollege z.B. eine Fibu, Abschluss oder Lohn von uns einmal im „Vier-Augen-Prinzip“ bearbeitet, sehen wir das nicht als Kontrolle, sondern als Chance, um ein bisschen besser zu werden.
- **Wir sind alle unsere eigenen IT Experten:** Viele Änderungen sind technischer Art. Wir leben einen positiven „Tech- Mindeset“ und probieren Dinge einfach mal in Ruhe aus, bevor wir schnell ungeduldig werden. Dafür müssen wir uns die erforderliche Zeit nehmen. Jeder ist auch ein bisschen sein eigener IT Experte.

## 6. Projekte sind wichtig

- **Definition:** Ein Projekt ist ein einmaliges nicht mandantenbezogenes Vorhaben von wesentlicher Dauer mit einem bestimmten Ziel. Um das Ziel zu erreichen, müssen Handlungen geplant und umgesetzt werden. Das Vorhaben hat ein Beginn und ein Ende. Projekte sind wichtig, um unser Unternehmen an die sich ändernden Anforderungen vom Markt und Mitarbeitern anzupassen.
- **Wie entstehen Projekte bei uns?** Projekte sind die logische Folge unserer Prinzipien. Frage: Warum machen wir das so? Die Frage landet bei uns in der gelben Tüte und bei Relevanz entsteht daraus ein Projekt, für das ein Projektsheet erstellt wird, um das Projekt effizient zu steuern.
- **Projektmitarbeiter:** Mitarbeiter mit gelben und grünen Kompetenzen eignen sich als Projektsteuerer. Mitarbeiter mit anderen Präferenzen sollen hinzugezogen werden, um deren Stärken zu nutzen (Stärken stärken – Schwächen managen).



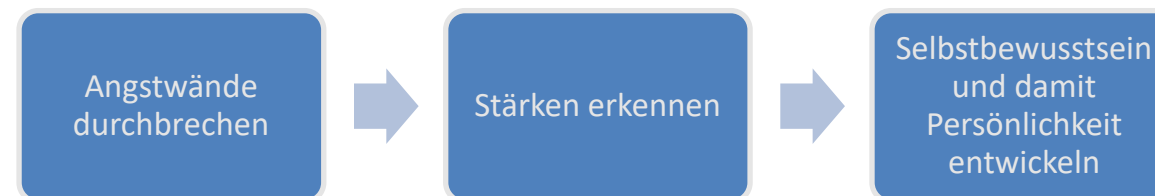
## 7. Ästhetik

- **Ästhetik als Ersatzkriterium für Qualität:** Unsere Mandanten erwarten von unserer Arbeit „keine Überraschungen“. Genauigkeit und Ordnung unserer Arbeit (Briefe, Mails etc.) wird durch Ästhetik sichtbar.
- **Extern:** Einheitliches Corporate Identity (CI): Brief-, Mailvorlagen, Beratungskarten, White Paper haben alle ein einheitliches Erscheinungsbild. „Das Auge isst mit!“. Unser Büro repräsentiert Ästhetik pur und muss überall aufgeräumt sein. Persönlich drücken wir unsere Vorstellung von Ästhetik auch über unseren Dresscode aus. Farbe und Design sind überall einheitlich. Unsere Internetseite sehen wir uns alle immer wieder kritisch an und melden auch kleinste Fehler sofort an das Sekretariat.
- **Intern:** Auch bei der Ablage in DMS, Gestaltung von Arbeitspapieren, Schreiben von internen Mails achten wir auf Ästhetik. Ästhetik (in der Buchführung) bringt uns besser durch Betriebsprüfungen.
- **Ästhetik im Schriftlichen:** Durch gute Gliederung, Satzbau und Struktur sowie verständliche Sprache gelingt es uns, auch komplizierte Sachverhalte einfach darzustellen. Wir versetzen uns dafür immer wieder in den Kunden und machen uns bewusst, dass steuerliche und wirtschaftliche Sachverhalte für unsere Kunden häufig unangenehme Themen sind. Unverständlichkeit verärgert Kunden daher schnell. Verständliche Kommunikation begeistert ihn.
- **So viel wie nötig – so wenig wie möglich.** Wir finden ein gutes Maß zwischen Ästhetik und Aufwand und verzetteln uns nicht.

# Prinzipien: So ticken wir!

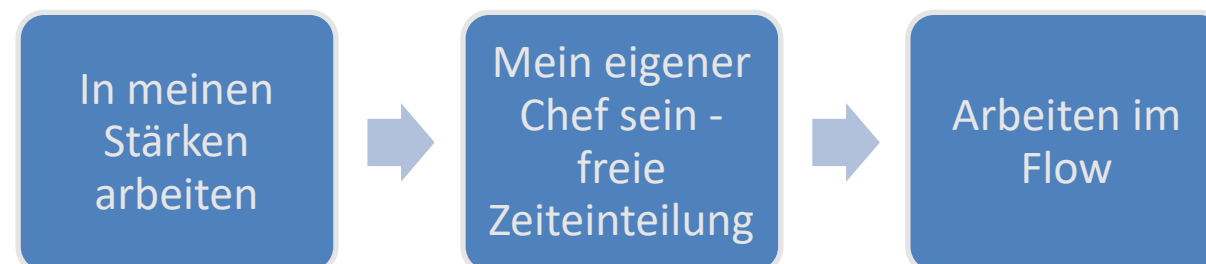
## 8. Verantwortung übernehmen & Freiheit erleben (indem wir Angstwände durchbrechen)

**Angstwände durchbrechen und Persönlichkeit entwickeln:** Wir verlassen die persönliche Komfortzone gerne, um fachlich und persönlich zu wachsen. Wir durchbrechen Angstwände (z.B. Präsentationen, schwierige Gespräche, komplexe Stellungnahmen) und sind stolz auf unsere Leistung. So erlernen wir weitere Fähigkeiten und können unsere individuellen Stärken erforschen, die wir mit Freude weiter ausbauen. Durch diese Erfahrungen werden wir immer besser und werden starke und selbstbewusste Persönlichkeiten.



**Wir übernehmen Verantwortung – auf uns kann man sich verlassen:** Wir organisieren unsere Arbeit selber und brauchen keinen, der uns sagt, was wir zu tun haben. Wir arbeiten ständig an unserem Zeitmanagement und schaffen es immer besser Dringendes, Wichtiges und Unwichtiges voneinander zu trennen (Eisenhower – Dicke Steine zu erst). Dabei ist es das Ziel, durch gute Planung „Dringendes“ möglichst zu vermeiden, das häufig durch „Verschieberitis“ entsteht.

**Freiheit folgt Verantwortung:** Wenn alle im Team und Mandanten wissen, dass sie sich auf uns verlassen können, ermöglicht uns das, unsere Zeit (Termine und Fristen) selber einzuteilen und nicht fremdbestimmt zu arbeiten. Wir sind unser eigener Chef. Diese Freiheit ist neben dem Arbeiten in meinen Stärken die Voraussetzung für Arbeiten im Flow!



## 9. Kritikfähigkeit – Offenheit fällt häufig schwer – wir suchen sie trotzdem.

**Wer mich kritisiert, macht mich besser! 😊**

Mit diesem Mindset startet jeder Mitarbeiter in seinen Tag. Wer mit Kritik zurückhält, schadet dem Unternehmen, da er uns die Möglichkeit der Verbesserung nimmt.

Wenn man kritisiert wird, fühlt man sich häufig nicht gut. Man sollte sich bewusst machen, dass Kritik dem Kritisierenden auch nicht leicht fällt und ihm dankbar dafür sein und dass auch so kommunizieren. Unabhängig davon, ob man der Kritik zustimmt oder nicht.

Kritikannahme fällt leichter, wenn man zuvor auch Anerkennung gespendet hat. Anerkennung unterscheidet sich von Lob dadurch, dass sie konkret auf ein bestimmtes Verhalten gerichtet ist während Lob mehr allgemein formuliert ist.

Über unser Tool SAGES, versuchen wir die Emotionalität aus dem Kritikpunkt zu nehmen. Ggf. sollte man mal eine Nacht darüber schlafen.

Wir reden miteinander und nicht übereinander!

Kritikfähigkeit – Offenheit fällt häufig schwer – wir suchen sie trotzdem.

## Vier Leitlinien für Feedback:

### Feedback geben

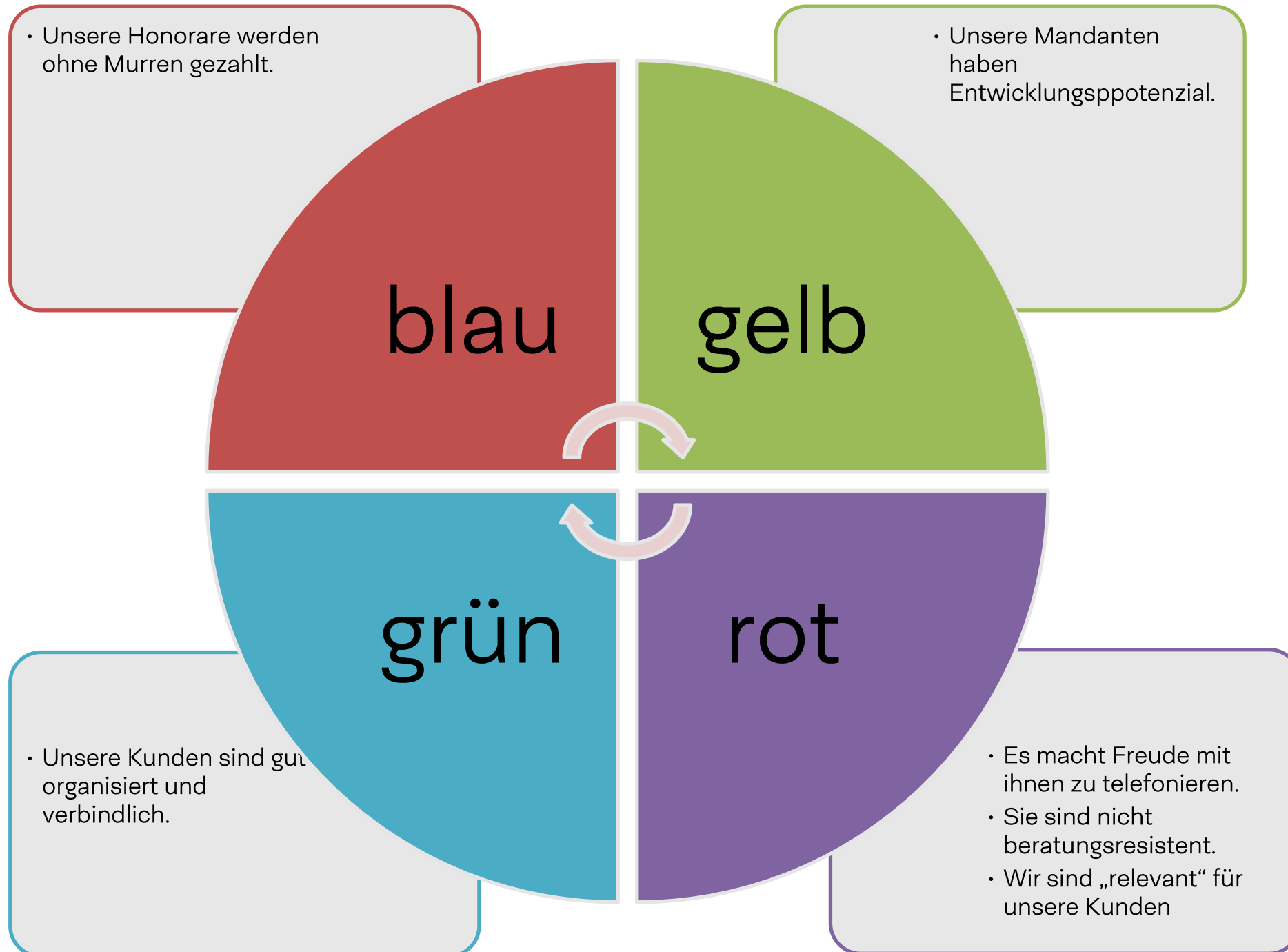
- Unterstützung als Ziel: Mit Feedback verfolgen wir eine positive Absicht. Frustablass, Verletzung des Anderen werden nicht geduldet. Beispiel schlechtes Feedback: „Es ist irritierend, wie Sie in Besprechungen auf Ihrem Kuli kauen!“. Besser: „Wenn Sie nicht mehr auf Ihrem Kuli kauen, werden Die Mandanten Sie als professioneller wahrnehmen und Sie können bessere Beziehungen zu ihnen aufbauen“.
- Praktischer Nutzen: Feedback muss sich auf Dinge konzentrieren, die der Empfänger tatsächlich ändern kann.

### Feedback annehmen

- Wertschätzung zeigen: Wenn man kritisiert wird, neigt man zur Verteidigung oder Entschuldigung um reflexartig unser EGO zu retten ☺ ... Diese natürliche Reaktion versuchen wir zu unterdrücken und uns stattdessen fragen, wie kann ich Wertschätzung für das Feedback kommunizieren. Z.B. durch aufmerksames Zuhören, unvoreingenommene mit der Kritik beschäftigen, keine Verteidigungshaltung einnehmen oder wütend werden.
- Akzeptieren oder Ablehnen: Kritikern zuhören und über Anregungen nachdenken ist ok. Aber ich bin nicht verpflichtet, die Empfehlung zu übernehmen. Ich bedanke mich für das Feedback. Aber die Entscheidung darüber, ob und wie auf das Feedback reagiert wird, liegt beim Empfänger.

## 10. A-Mandate

Bei der Definition von A-Mandaten orientieren wir uns an dem HBDI - Schema



## 12.1 Gute Kommunikation – Wir hören gut zu!

- Wir hören gerne zu!
  - Wer viel spricht, kann viel und bekommt viel Beachtung – so lautet die trügerische Attraktivitätsformel. Wahr ist allerdings auch: wer selbst mehr spricht als er zuhört, erfährt auch wenig Neues. Einem Gespräch aktiv zu folgen ist anstrengend, erfordert Konzentration und hat keinen so unmittelbaren Lustgewinn zur Folge wie das Sprechen. **Daher achten wir darauf, dass wir gut zuhören!**
- **Gewohnheiten des Zuhörens hinterfragen wir** und verbessern sie immer wieder ein bisschen, um gedanklich wirklich bei unserem Gesprächspartner zu sein.
- Gewohnheiten helfen, Energie zu sparen. Die Kehrseite dieser Effizienz ist, dass es uns äußerst schwerfällt, einmal gebildete Gewohnheiten wieder abzulegen. Unsere Gewohnheiten beim Zuhören machen es uns schwer, uns wirklich auf die Gedanken und Meinungen eines Gegenübers einzulassen. Häufig, weil wir immer auf dieselbe Art und Weise zuhören. Flexibel auch beim Zuhören zu sein bedeutet, dass man verschiedene Arten des Zuhörens, der Situation entsprechend einsetzen kann. Daher reflektieren wir immer wieder die Art, wie wir zuhören. Die gute Nachricht: Gewohnheiten kann man ändern – wenn man will; allerdings braucht es dafür aktive Anstrengung. **Daher üben wir uns im Zuhören und hören unserem Gesprächspartner bis zum Schluss aufmerksam zu und denken nicht schon, während der Andere noch spricht, bereits über Gegenargumente oder Erwiderungen nach. Wir achten darauf, gedanklich bei unserem Gesprächspartner und nicht bei uns selbst zu sein!**

## 12.2 Gute Kommunikation – Wir hören gut zu!

- Wir lassen den anderen ausreden!
  - Was erwarten wir uns von anderen, wenn wir etwas mitzuteilen haben? Ganz klar: Wir wollen die ungeteilte Aufmerksamkeit! Viele erzählen, sie würden die Anliegen der Mandanten oder Kollegen ja schon kennen ... Ausreden zu lassen erfordert Disziplin. **Daher lassen wir unser Gegenüber ausreden und fordern dasselbe bei ihm ein!**
- Wir sind mit Ratschlägen sparsam!
  - Bevor wir mit Ratschlägen kommen, versuchen wir uns in unseren Gesprächspartner hineinzusetzen und dessen Anliegen oder Probleme wirklich zu verstehen. Das ist schwierig, weil wir geneigt sind, von anderen Erfahrungen auf eigene zu schließen und dann vorschnell Ratschläge zu erteilen. Häufig ist das nicht, was sich unser Gegenüber in diesem Moment von uns wünscht. Wir machen uns daher bewusst, dass wir alle grundsätzlich andere Erfahrungen haben und dass das, was mir hilft, durchaus nicht zum Gegenüber und seinen Problemen passen muss. Um dem Gegenüber also richtig zuzuhören, zeigen wir zwar Mitgefühl und Verständnis, halten uns aber mit vorschnellen Ratschlägen zurück. Besser ist es, unser Gegenüber erarbeitet die Lösung selber. Hinter einer solchen Lösung steht er viel mehr als hinter dem Ratschlag eines anderen.

## 12.3 Gute Kommunikation – Wir hören gut zu!

- Beim Zuhören treiben wir kein Multitasking!
  - Beim Zuhören checken wir nebenbei weder unsere E-Mails, noch blättern wir in Unterlagen, tippen auf dem Handy oder essen ...
- Wir achten auf guten Augenkontakt
  - Wir halten guten Augenkontakt. Dadurch fühlt sich unser Gegenüber wertgeschätzt. Augenkontakt liegt nicht jedem Menschen. Wenn wir das bei Kollegen feststellen, ist es wichtig, das immer wieder zu teilen. Wenn wir mit der Information konfrontiert werden, gehen wir nicht in eine Verteidigungshaltung und sondern sind für den mutigen Hinweis unseres Kollegen dankbar und können dann daran arbeiten.
- Wir nehmen uns zum Zuhören ausreichend Zeit!
  - Wir führen ein Gespräch nur, wenn wir wirklich Zeit zum Zuhören haben. Entweder bitten wir den Gesprächspartner um einen anderen Termin oder wir hören zu – ohne Wenn und Aber. Halbherziges Zuhören wird von unseren Gesprächspartnern schnell auch als solches wahrgenommen und schadet mehr als es nutzt.



## 12.4 Gute Kommunikation – Wir stellen gute Fragen

- Entsprechend dem Anlass brauchen wir geschlossene oder offene Fragen
  - **Offene Fragen** sind W-Fragen: Warum haben Sie sich selbständig gemacht? Was lieben Sie an Ihrem Job? Was würden Sie gerne ändern? Wie sind sie auf den Job gekommen? Was würden Sie sich von Ihrem Kollegen wünschen? Solche fragen regen zum Nachdenken an und sind eher strategisch / zukunftsorientiert und regen Reflektion und Veränderung an. Solche Fragen sind häufig „Chef-Fragen“, die Unternehmern gestellt werden, um ihre aktuelle Situation zu reflektieren.
  - **Geschlossene Fragen** haben das Ziel des Erhaltens einer konkreten Information. Dazu sollten wir klar und präzise kommunizieren, keine Wiederholungen vornehmen und einfach kommunizieren und auf Bewertungen verzichten.
    - Indem wir gut zuhören und uns in Mandanten einfühlen, schaffen wir gute Voraussetzungen für gute Fragen.
    - Durch gute Fragen führen wir unsere Mandanten
    - Bei jeder Frage haben wir immer das Prinzip der Verbindlichkeit im Blick. Wir sollten immer kommunizieren, bis wann wir mit der Antwort rechnen, um uns den Vorgang auf terminierte Wiedervorlage (z.B. Aufgaben in Outlook) setzen zu können. Damit vermeiden wir, dass wir zu viele „Bälle in der Luft“ haben.
    - Bei komplexeren Fragestellungen können Zusammenfassungen sinnvoll sein.

## 13. Wir leben „Zeitintelligenz“

- Wir versuchen, Prozesse immer wieder zu hinterfragen und suchen uns dazu auch gerne externe Hilfe. Optimierte Prozesse schaffen uns Freiräume. Effektivität (das Richtige machen) vor Effizienz (etwas richtig machen). Dabei wird häufig ein Spannungsfeld zwischen Effektivität und Servicequalität für unsere Kunden gesehen, das wir immer wieder hinterfragen sollten.
- Zeitintelligenz hat weniger Stress zur Folge. Beispiele von Zeitintelligenz sind:
  - Gute Auftragsplanung in DATEV
  - Ich habe ein gutes System für meine Arbeitsplanung
    - Z.B. morgendliche TODO-Liste (z.B. Eisenhower), die ich mit Zeiten versehe (vorher schaue ich, ob die ausreichend Zeit dafür haben) und jede Aufgabe nach Erledigung durchstreiche (Erfolgserlebnis). Diese TODO Liste hat dann absolute Priorität (Laserstrahlmodus) und ich versuche, mich nicht ablenken zu lassen (Ausnahmen bestätigen die Regel). Ich erfasse in der Liste nur kleine TODOS (die z.B. maximal nur ca. 5 Minuten im Einzelfall dauern. Für komplexere Themen mache ich Termine in Outlook mit meinem wichtigsten Kunden „mit mir selbst“ und halte die Termine auch ein.
    - Mailintelligenz (z.B. morgens einmal in die Mails gucken und den Tag planen, danach so einstellen, dass mich eingehende Mails nicht mehr ablenken. Z.B. nur noch zu festen Terminen oder in Pausenzeiten in die Mails gucken und am nächsten Tag die Bearbeitung planen (Ausnahmen bestätigen die Regel)
    - Rechtzeitig Pausen machen
    - Ich erkenne meine starken Zeiten (z.B. Morgen oder Abendmensch) und plane komplexe Tätigkeiten in diesen Zeitfenstern.
- Laserstrahlmodus und Parkinson'sches Gesetz: Eine Arbeit dehnt sich so weit aus, wie Zeit dafür ist (Zahnpasta Effekt). Wenn ich Zeiten plane und meine Arbeit fokussiert tätige – schaffe ich, was ich mir vornehme – und bin glücklich!