

Inhalt

Vorwort	11
Test 1 Die vielgefragte Jubiläumsausgabe	15
Was tue ich, wenn ein einflußreicher Besucher einen Bücherwunsch äußert, den ich aufgrund der bestehenden Anordnung an sich nicht erfüllen kann?	
Test 2 Der geheimnisvolle Schlüssel	20
Was tue ich, wenn Geheimakten, deren Aufbewahrungsort mir durch Zufall bekanntgeworden ist, in Abwesenheit des Chefs in einer wichtigen Sitzung benötigt werden?	
Test 3 Der unsympathische Fragesteller	27
Was tue ich, wenn mich während einer Sitzung, bei der ich Protokoll führe, ein Konferenzteilnehmer um eine Auskunft aus meinem Stenogramm bittet?	
Test 4 Verhängnisvoller Fehler mit Nachspiel	32
Was tue ich, wenn mich mein Chef für das Versehen meiner Hilfskraft zur Rechenschaft zieht?	
Test 5 Die Frau, die vor dir war . . .	38
Was tue ich, wenn der Chef meine Vorgängerin offensichtlich nicht vergessen kann und sie mir gegenüber immer und immer wieder erwähnt?	
Test 6 Gutes Benehmen Glücksache!	47
Was tue ich, wenn ein Besucher mir in guter Absicht ein Trinkgeld für eine Besorgung anbietet?	
Test 7 Immer Ärger mit der Post	51
Was tue ich, um meinen Chef, der kein Zeitgefühl hat, zum rechtzeitigen Unterschreiben der Post zu bewegen?	

- Test 8** „Streng geheim“! 57
 Was tue ich, wenn mir eine streng vertraulich zu behandelnde personalpolitische Maßnahme bekanntgeworden ist und Ich aus Loyalitätsgründen einen sozial schwachen Mitarbeiter vorab informieren möchte?
- Test 9** Der fragwürdige Cheftermin 62
 Was tue ich, wenn ein Mitarbeiter sofort zum Chef will und mir seine Begründung unglaubwürdig erscheint?
- Test 10** Köpfchen, Köpfchen! 69
 Was tue ich, wenn ich bei Abwesenheit des Chefs einen mir völlig unverständlichen Text fertigstellen und in Druck geben soll?
- Test 11** Die falsche Besucher-Lektüre 76
 Was tue ich, wenn ich einem Besucher im Chefauftrag eine vertrauliche Akte zur Einsichtnahme übergeben habe und plötzlich abgerufen werde?
- Test 12** Steine auf dem Weg nach oben 79
 Was tue ich, wenn ich im Unternehmen zur Vorstandssekretärin aufgestiegen bin, um mit meinen früheren Freundinnen im Betrieb in ein angemessenes Verhältnis zu kommen?
- Test 13** Die Unvergleichliche 90
 Was tue ich, wenn der Chef und alle seine Mitarbeiter die Heirat meiner Vorgängerin als unersetzlichen Verlust und mich als schlechten Ersatz betrachten?
- Test 14** Irren ist menschlich 98
 Was tue ich, wenn es zu einem Kleinkrieg mit der Sekretärin eines Geschäftsfreundes zu kommen droht?
- Test 15** Im Wettstreit um die Gunst des Chefs 102
 Was tue ich, wenn mein Chef wegen des ständig wachsenden Arbeitsanfalls im Sekretariat eine zweite Sekretärin einstellt, ohne die Arbeitsteilung zu regeln?

- Test 16 Der leicht gereizte Chef** 112
 Was tue ich, wenn mein Chef mich in Gegenwart eines Besuchers, auf dessen Urteil ich viel Wert lege, ungerechtfertigt kritisiert?
- Test 17 Immer auf die Kleinen!** 116
 Was tue ich, wenn mein neuer Chef sich nicht an die Richtlinien des Hauses hält und mir dadurch Ärger entsteht?
- Test 18 Das berechtigte Donnerwetter** 122
 Was tue ich, wenn ich als Zeugin der wohlverdienten Kritik des Chefs an einem allgemein unbeliebten Mitarbeiter von den Kollegen nach Einzelheiten des Vorfalls befragt werde?
- Test 19 Moral oder Loyalität – das ist hier die Frage!**
 Was tue ich, wenn ich als Zeugin in einem Scheidungsprozeß meines Chefs zur Verfügung stehen soll? 128
- Test 20 Die schwache Seite eines starken Mannes** 135
 Was tue ich, wenn mich mein Chef aus Prestigegründen entgegen meinen Erwartungen Korrespondenz nicht selbständig erledigen läßt?
- Test 21 Die problematischen Grüße** 142
 Was tue ich, wenn ich gewichtige Zweifel an der Richtigkeit des Textes eines mir übersandten Tonbanddiktats meines Chefs habe?
- Test 22 Rund um die Parkuhr** 147
 Was tue ich, wenn ich von einem Besucher um eine Gefälligkeit gebeten werde, die eigentlich nicht zu meinen Obliegenheiten gehört?
- Test 23 Liebe nicht gefragt** 153
 Was tue ich, wenn ich für meinen Chef mehr empfinde, als es für eine reibungslose Zusammenarbeit gut ist?
- Test 24 Umstrittene Gesprächsteilnehmer** 161
 Was tue ich, wenn ich aufgrund mir bekanntgewordener Vorgänge Zweifel an der Zusammensetzung des einzuladenden Gesprächskreises habe?

Test 25	Das verflixte Telefon	166
Was tue ich, um die unangenehmen Folgen eines impulsiven Cheftelefonats auszugleichen?		
Test 26	Ein Mann mit Vergangenheit	173
Was tue ich, wenn mir von einem Bewerber etwas bekannt ist, was sich geschäftsschädigend auswirken könnte?		
Test 27	Lachen ist nicht immer gesund	178
Was tue ich, wenn mich der Chef höchst verärgert vor einem Besucher auf einen an sich recht vergnüglichen Tippfehler hinweist, der unwiderstehlich zum Lachen reizt?		
Test 28	Der stürmische Besucher	186
Was tue ich, wenn ein Besucher die Grundregeln des guten Benehmens mißachtet?		
Test 29	Augen auf beim Protokoll!	190
Was tue ich, wenn mir bei der Protokollführung ein schwerwiegender Fehler unterlaufen ist?		
Test 30	Wer angibt, hat mehr vom Leben!	197
Was tue ich, wenn ich von einer Kollegin vor Dritten als falsche Kronzeugin benannt werde?		
Test 31	Immer Ärger mit den Chef-Terminen	202
Was tue ich, wenn ich für eine Terminpanne, die durch das Fehlverhalten meines Chefs entstanden ist, von Dritten verantwortlich gemacht werde?		
Test 32	Ein Mann von Format	208
Was tue ich, wenn bestehende Richtlinien mich daran hindern, einem Besucher behilflich zu sein, der einen besonders guten Eindruck auf mich macht?		
Test 33	Zwischen Liebe und Pflicht	216
Was tue ich, wenn meine lang ersehnte Urlaubsreise durch unvorhergesehene dienstliche Schwierigkeiten gefährdet ist?		
	Schlußwort	227