



! Diese Kompetenz ist für die Ausbildung sehr bedeutsam.

Büroassistent EBA **Büroassistentin EBA**

Eine Arbeitssituation

Melanie arbeitet am Empfang/Sekretariat eines Transportunternehmens, das international tätig ist. Am Morgen erhält sie ein Mail von ihrem Vorgesetzten mit dem Auftrag, die im Mail angehängten Dateien für die Abteilungssitzung am Nachmittag 10 mal auszudrucken und für jeden Sitzungs-teilnehmenden ein Dossier zu erstellen.

Melanie druckt die Dateien aus. Während des zweiten Ausdrucks erscheint die Fehlermeldung auf dem Drucker, dass der Toner gewechselt werden muss. Melanie holt im Büromateriallager einen Toner und stellt fest, dass dies der letzte an Lager war. Sie ersetzt den Toner und druckt die Dokumente fertig aus. Da sie für das Büromaterial zuständig ist, bestellt sie selbständig per Mail 5 Toner beim Büromaterial-Lieferanten in Deutschland. Während des Verfassens des Mails klingelt das Telefon und ein Kunde wünscht den Verkaufsleiter zu sprechen. Melanie versucht, den Kunden direkt mit dem Verkaufsleiter zu verbinden, jedoch erfolglos. Der Verkaufsleiter ist heute geschäftlich abwesend. Melanie macht dem Kunden das Angebot, dass der Verkaufsleiter ihn zurückrufen könne. Sie fragt ihn nach der Telefonnummer und dem Grund des Anrufes, und wann er am besten zu erreichen sei. Sie hört dem Kunden aufmerksam zu, notiert sich die Informationen und schreibt dem Verkaufsleiter eine Mitteilung per Mail, damit er den Kunden zurückrufen kann. Als nächstes schreibt sie die Tonerbestellung fertig. Vor dem Versenden der Bestellung rechnet Melanie den Bestellwert von Euro in Schweizerfranken um, um zu kontrollieren, dass sie den festgelegten Betrag, bis zu welchem sie selbständig bestellen darf, nicht überschreitet.

In der Zwischenzeit hat der Postbote die Briefpost am Schalter abgegeben. Melanie sortiert, öffnet und stempelt die Briefe mit einem Datumsstempel und verteilt diese an die einzelnen Personen und Abteilungen. Eingehende Rechnungen versieht sie mit dem Kontierungsstempel und leitet diese zur Erfassung an die Buchhaltung weiter.

Weitere Anforderungen

- Emotionale Belastbarkeit
- Flexibilität in der Auftrags erledigung (Aufträge zwischendurch entgegennehmen und bearbeiten)
- Offenes Zugehen auf andere
- Freude am intensiven Kontakt, Einfühlungsvermögen

Besonderheiten

- Büroassistenten/innen werden in vielen verschiedenen Branchen ausgebildet, in denen spezifische Anforderungen gestellt werden. Je nach Betrieb können die schulischen und weiteren Anforderungen abweichen.