

Optimal organisiert

Lifting für Ihr Zeitmanagement

Durch die systematische Planung von Abläufen können Sie als Institutsinhaberin mehr erreichen. Denn: Je besser Sie die Grundregeln des Zeitmanagements kennen, umso sicherer steuern Sie Ihr Unternehmen auf Erfolgskurs



Freitagnachmittag in einem kleinen Kosmetikinstitut in der Dortmunder Innenstadt: Auf dem Behandlungsstuhl liegt Steffi Still. Es ist ihr erster Termin in diesem Studio. Die abschließende Gesichtsmassage zum beruhigenden Meeressound genießt sie sichtlich. Da klingelt es an der Tür. Steffi Still zuckt zusammen, fühlt sich in ihrer Entspannung gestört. Kosmetikerin Fiona Flott kann nicht öffnen. Sie wirft einen Blick auf die Uhr: Der Termin für den nächsten Kunden beginnt erst in 20 Minuten.

In ihrem Institut geht es heute zu wie in einem Taubenschlag. Alle wollen mit strahlendem Gesicht, entspannten Nackenmuskeln oder frisch lackierten Fingernägeln ins Wochenende starten. Nicht einmal in die Mittagspause hat sie es geschafft. Es klingelt noch einmal. Vor der Tür steht Elli Eilig. Sie war vor einem Monat in Behandlung, ebenfalls als Erstkundin. Die Kosmetikerin Fiona Flott hatte ihr ein Feuchtigkeitsfluid zum Ausprobieren mitgegeben. Von der Creme überzeugt, möchte sie nun einen großen Tiegel

kaufen. Außerdem wünscht sie sich noch das Peeling und die Sonnencreme aus der Serie, denn bereits in zwei Tagen fährt sie in Urlaub. Zufällig war Elli Eilig in der Nähe einkaufen und hat sich spontan dazu entschlossen dem Kosmetikstudio einen Besuch abzustatten, um noch die Pflegeprodukte zu besorgen. Doch die Tür bleibt verschlossen. Enttäuscht geht sie wie bisher in den Parfümerieladen in ihrem Viertel.

Fiona Flott weiß von alledem nichts und wird es auch nie erfahren. Denn die Kundin Elli Eilig wird nicht wiederkommen. Auch Steffi Still bekommt zum Abschied noch ein paar kleine Probetiegel mit. Eigentlich hätte sich Fiona Flott im Anschluss an die Erstbehandlung gerne noch ein paar Notizen für das neue Kundenprofil gemacht. Doch da steht schon der nächste

Kunde in der Tür. Als Steffi Still ihr zum Bezahlen einen Hunderteuroschein hinhält, stellt die Kosmetikerin fest, dass sie kein Wechselgeld mehr in der Kasse hat. Sie entschuldigt sich und bittet den neu eingetroffenen Kunden um einen Moment Geduld.

Dann verschwindet sie im Nebenraum. Sie braucht ein paar Minuten, bis sie Handtasche und Portemonnaie findet. Sie eilt zurück, steckt den Hunderteuroschein in ihren Geldbeutel und gibt Steffi Still das Wechselgeld zurück. Abgerundet zu deren Gunsten, denn Münzen hat sie keine mehr.

Steffi Still schaut irritiert, freut sich über die gesparten zwei Euro und geht. Doch sie ist unsicher, ob sie noch einmal wiederkommen wird – denn sie wünscht sich eine ruhigere, entspanntere Atmosphäre für ihre Besuche zur Schönheitspflege. Und eine Kosmetikerin, die genau das auch ausstrahlt.



Diese Szenen aus dem Alltag einer gut gebuchten Kosmetikerin zeigen: Nur ein effektives Zeitmanagement führt zu reibungslosen Geschäftsabläufen und sorgt für Zufriedenheit auf beiden Seiten. Zufriedene Kunden kommen gerne wieder und empfehlen das Institut bei nächster Gelegenheit weiter. Doch es reicht nicht, Arbeitsabläufe rationeller zu gestalten. Auch unliebsame Zeitdiebe und Schwachstellen müssen erkannt werden, um die anstehenden Aufgaben besser und schneller erledigen zu können.

Schreiben Sie ein Drehbuch

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen im Kino und schauen sich einen Film an – Ihren Film. Betrachten Sie Ihr Unternehmen mit all seinen täglichen Abläufen einmal wie ein Außenstehender. Was läuft reibungslos und wo hakt es? Formulieren Sie für alles, was Sie ändern wollen, präzise Handlungsanweisungen. Passiert es Ihnen im heimischen Kosmetikstudio zum Beispiel öfter, dass Kundinnen gleichzeitig eintreffen, weil die eine überraschend zu früh erscheint? Dann brauchen Sie einen Wartebereich. Dort lassen sich außerdem wunderbar Informationen zu Ihren Produkten auslegen. Planen Sie großzügig, also nicht einen Termin nach dem anderen. So haben Sie einen Zeitpuffer, können Notizen zu jedem Kunden machen, Kundenprofile vorher einsehen, lüften, sauber machen oder noch eine kleine Beratung zu Ihren Pflegeprodukten geben.

Sie haben ein Ladengeschäft, arbeiten aber alleine? Dann überlegen Sie, wie Sie für mögliche Einkäufe Ihrer Kundschaft erreichbar sind. Sie könnten etwa an mehreren Stellen – Folder, Plakat, Website, Terminzettel – deutlich kommunizieren, dass dies nur nach telefonischer Absprache möglich ist. Oder Sie reservieren pro Tag eine bestimmte Zeitspanne, in der Ihr Geschäft für Laufkundschaft geöffnet ist. In dieser Zeit machen Sie keine Behandlungen, sondern erledigen Büroarbeiten wie Bestellungen, Mailings etc. Einige Kosmetikerinnen hängen eine Uhr an ihre Ladentür, wenn sie gerade in Behandlung sind. Darauf ist dann abzulesen, wann Sie wieder ansprechbar sind. So vermeiden sie unnötige Störungen.

Verteilen Sie die Hauptrollen

Damit Sie Ihre Kräfte bündeln und Ihre Energie in sinnvolle Bahnen lenken können, brauchen Sie klar umrissene Ziele. „Ich möchte in diesem Jahr mehr verdienen“ ist ein unklares Ziel. Überlegen Sie stattdessen genau, wie und womit Sie mehr verdienen könnten. Die Formulierung für ein konkretes Ziel fällt Ihnen dann ganz von alleine zu. Zum Beispiel: „Am Ende dieses Geschäftsjahres möchte ich meinen Umsatz um 20 Prozent gesteigert haben. Dazu brauche ich bis zum Jahresende soundso viele neue Stammkunden.“ Erst durch diese Zielformulierungen gewinnen Sie präzise Handlungsanweisungen und kommen zu messbaren Ergebnissen. Bleiben Sie jedoch realistisch und überlegen Sie, was mit Ihren Ressourcen machbar ist.



Ideen konkretisieren

Damit sich Ihre einmal gefundenen Ziele und Ideen nicht schnell wieder verflüchtigen, schreiben Sie am besten alles auf. So können Sie auch langfristig daran arbeiten. Das ist zwar erst einmal aufwändig, doch es zahlt sich aus: Zu Papier gebrachte Ziele entwickeln schnell eine eigene Dynamik – und das wiederum motiviert und führt zu messbaren Ergebnissen. Außerdem können Sie jedes Ziel auf dem Papier leichter in Teilziele zerlegen und anschließend planen: Zeitplan, benötigte Ressourcen, mögliche Unterstützung von außen etc. Ob Sie mit regelmäßigen Mailings, Aktionen, Events oder Newslettern Kunden auf Ihr Unternehmen aufmerksam machen: Er-

stellen Sie regelmäßig To-do-Listen und haken Sie ab, was erledigt ist. Allein das verschafft Ihnen schon ein gutes Gefühl und verleiht Ihren weiteren Planungen Flügel.

Ordnung für klare Konturen

Zeitplaner sind unersetzliche und nützliche Helfer für ein effektives Zeitmanagement: Terminkalender für Tages-, Wochen- und Jahresplanung, To-do-Listen, Ziel- und Teilziel-Listen oder einfach nur Ideensammlungen. Wer sein Leben in Ordnung bringen will, muss als erstes sein Haus aufräumen, sagt eine alte chinesische Weisheit. Das gilt im Privaten ebenso wie im Geschäftsleben: Ordnung und eine klare Struktur sparen erheblich Zeit. Wenn Sie unwichtigen Dingen weniger Beachtung schenken, gewinnen Sie mehr Raum für das Wesentliche. Wer sich erst durch Papierberge wühlen muss, um wichtige Unterlagen für die Buchhaltung zu finden, der verliert viel unnötige Energie. Schon allein der Anblick eines unordentlichen Schreibtischs sendet ständig Negativbotschaften aus. Also, bringen Sie Ordnung in Ihr Leben, indem Sie sich von unnötigem Ballast befreien.

Energien freisetzen

„Müde macht uns die Arbeit, die wir liegen lassen, nicht die, die wir tun“, erkannte schon die Dichterin Marie Ebner-Eschenbach. Wenn unliebsame Dinge anstehen, dann fallen einem plötzlich tausend andere zu erledigende Kleinigkeiten ein. Dabei umschiffen man dann geschickt das eigentlich anstehende Projekt. Das kostet aber mindestens genauso viel Energie wie es in Angriff zu nehmen. Manche behaupten sogar, es kostet ein Vielfaches an Energie. Weil wir ständig mit schlechtem Gewissen an das denken, was noch zu tun ist. Erledigen Sie deshalb unangenehme Aufgaben am besten so schnell wie möglich. Reservieren Sie sich einen Termin im Kalender oder nehmen Sie das Projekt gleich morgens in Angriff. Warten Sie nicht erst, bis Sie in der richtigen Stimmung sind. Die gute Stimmung stellt sich ein, wenn Sie die unliebsame Aufgabe auf Ihrer To-do-Liste abhaken können!

Kampf den Zeitdieben

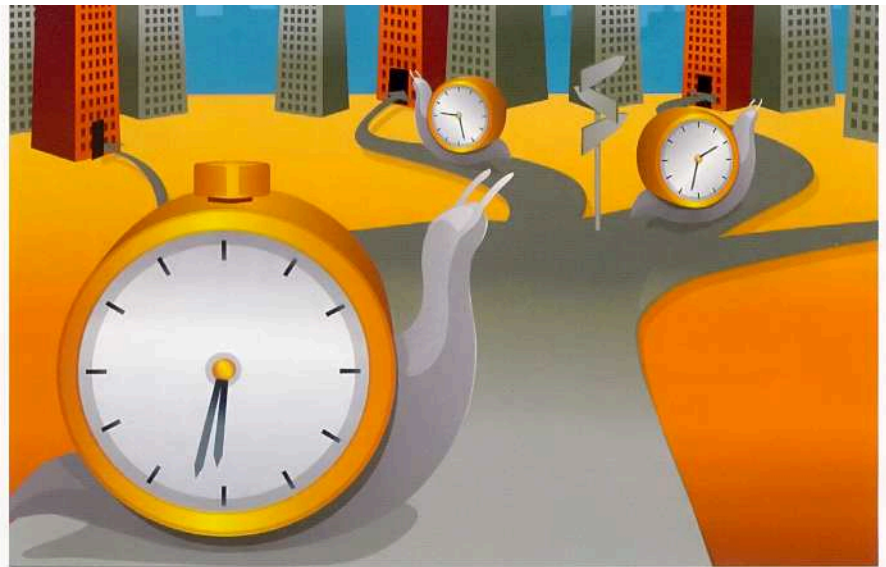
Notieren Sie sich einmal Ihren Tagesablauf: Wo verstecken sich die Zeitdiebe? Was raubt Ihnen unnötige Energie? Sind es zu viele Telefonanrufe, weil Sie glauben, jederzeit erreichbar sein zu müssen? Dagegen helfen Anrufbeantworter, klar eingegrenzte Telefonzeiten oder ein externer Telefondienst. Fällt es Ihnen schwer, Gespräche oder Kundenbesuche rechtzeitig zu beenden? Dann überlegen Sie freundliche, aber bestimmte Formulierungen für einen klaren Abschluss. Arbeiten Sie im Team, sind aber die Einzige, die Bescheid weiß? Sorgen Sie für mehr Transparenz und delegieren Sie rechtzeitig. Sonst sind ständige Anfragen und Störungen bereits vorprogrammiert. Lernen Sie, Nein zu sagen. Sie sind nicht unentbehrlich. Frauen tun sich damit meist schwerer als Männer, weil sie es so gerne allen recht machen wollen. Verabschieden Sie sich von solchen Denkmustern. Sie werden schnell feststellen: Wer öfter mal Nein sagt, wird viel mehr respektiert als jemand, der immer über sich verfügen lässt.

Erkennen, was wichtig ist

Ein effektives und zugleich einfaches Mittel, um einmal definierte Ziele nicht aus den Augen zu verlieren, ist eine ABC-Prioritätenliste:

► **Das Allerwichtigste zuerst.** Dies sind Aufgaben, die nur Sie selbst durchführen können. Schieben Sie sie nicht hinaus. Das können Termine mit der Bank sein oder der Besuch auf Websites erfolgreicher Kolleginnen. Vielleicht können Sie auch einen guten Artikel in einer Fachzeitschrift platzieren. Etwa einen Anwenderbericht, eine Erfolgsstory oder einen Ratgeberartikel. Positionieren Sie sich als Expertin!

► **Bedingt wichtige Aufgaben.** Sie sollten eigentlich erledigt werden, lassen sich aber auch auf später verschieben oder sogar delegieren. Sie können sich beispielsweise fragen: Wo gibt es Möglichkeiten für Kooperationen? Wie sind die Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit? Welche Perspektive ergibt sich daraus?



Dabei hilft es im Internet zu recherchieren oder anderweitig Informationen zu sammeln. Die B-Aufgaben können nicht unbegrenzt nach hinten verschoben werden, denn sie werden mitunter schnell zu A-Aufgaben.

► **„Cleinkram“:** Die C-Aufgaben meinen Routineaufgaben, die wenig effektiv sind und sich leicht delegieren lassen. Natürlich muss das Kosmetikinstitut geputzt werden, aber nicht unbedingt von Ihnen. Ihre Freundin Birgit wartet auf einen Rückruf?! Das ist zwar wichtig, aber muss selten sofort erledigt werden.

Leider verbringen wir nachweislich die meiste Zeit mit C-Aufgaben. Dagegen hilft nur die tägliche, nach Dringlichkeit geordnete To-do-Liste. Werfen Sie gleich zu Beginn Ihres Arbeitstages einen Blick darauf! Sollte das in der Hektik des Alltags untergehen, hilft nur eins: Legen Sie einen Termin dafür fest und tragen Sie ihn in Ihren Kalender ein. Verplanen Sie höchstens 60 Prozent Ihres Tages. Reservieren Sie sich 20 Prozent für Unvorhergesehenes und 20 Prozent für Gespräche und Pausen.

Gutes Timing ist alles

Kennen Sie die Geschichte vom Holzfäller, der sich unendlich abmüht, weil die Säge zu stumpf ist? Als ein Spaziergänger ihn fragt, warum er seine Säge nicht erst einmal schärft, antwortet er nur: „Keine Zeit!“ Erledigen Sie die wichtigen A-Aufgaben dann, wenn Ihre Sinne geschärft sind. Das kostet viel weniger Energie, vor allem, wenn Sie dabei auch Ihre persönliche Leistungskurve berücksichtigen. Rou-

tineaufgaben können auch noch erledigt werden, wenn Ihre Sinne ermüdet sind. Und damit Sie leistungsfähig bleiben, sind regelmäßige Erholungspausen enorm wichtig. Hören Sie auf, wenn Ihre Liste abgehakt ist. Und denken Sie auch daran, sich selbst immer wieder zu belohnen.

Veränderungen fallen uns oft deshalb schwer, weil wir dabei unsere Komfortzone verlassen müssen. Und die ist gemütlich und bequem, weil uns die Abläufe dort vertraut sind. Nur leider bewegt sich so nichts. Entwicklung ist nur möglich, wo Lernprozesse stattfinden. Und dazu müssen wir uns von der Komfortzone in die Lernzone begeben. Verlassen Sie sicheren Boden, erkennen Sie Chancen und stellen Sie sich neuen Herausforderungen. Allerdings ist auch dabei wichtig, das richtige Maß zu finden: Planen Sie im Einklang mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen. Sonst landen Sie in der Stress- statt in der Lernzone. Nur auf diesem Weg können Ihre Persönlichkeit und Ihr Unternehmen wachsen. Nehmen Sie es in die Hand. Und reservieren Sie sich dafür am besten gleich einen Termin.



Hildegard Knoch-Will

Hildegard Knoch-Will ist Diplom-Image Consultant, Visagistin und lizenzierte Knigge-Trainerin. Aufgrund ihrer umfangreichen Berufserfahrung gibt sie seit Langem ihr praxisbewährtes Fachwissen als Dozentin, Coach und Buchautorin weiter.