

## INHALTSANGABE DER CHECKLISTEN

aus dem Buch

**Souverän im Sekretariat**

**Erfolgsstrategien für das Office von Morgen**

von Gabriele Cerwinka und Gabriele Schranz

Checkliste Besucherempfang		2
Checkliste Wartebereich		3
Checkliste Technik und Organisation		4
Checkliste Besprechung		5
Checkliste Ablage		6
Checkliste zur effizienten Reiseplanung	Planung und Vorbereitung	7
	Unterlagen zusammenstellen	7
	Reisepapiere	7
	Sonstiges	8
	Innerbetriebliche Regelungen	8
Checkliste Medieneinsatz		9
Checkliste Raumplanung		9
Checkliste Pannen		9
Vor Protokollaufnahmen		
Checkliste: was Sie vorher brauchen		10
Der Protokollrahmen – Das Deckblatt		11
Richtlinien für die Erstellung von Tabellen		12
Richtlinien für die Erstellung von Zahlendiagrammen		12
Richtlinien für die Erstellung von Grafiken		13
Richtlinien für die Farbkombinationen		13
Richtlinien für Arbeitsblätter / Handouts		13
Richtlinien für Flip-Chart, Tisch-Flip-Chart		13
Richtlinien für Slides / PC-Folien		14

## CHECKLISTE BESUCHEREMPFANG

- Empfangsstelle vom Kunden-/Klientenbesuch informieren
- Eine entsprechende Wartezeit ankündigen
- Information über Titel bzw. entsprechende Ansprache an den Empfang weitergeben
- Die Raumreservierung vornehmen bzw. die verantwortliche Stelle informieren
- Abklären, wer für die Raumbewirtschaftung verantwortlich ist
- Abklären, welche Infos der Empfang an den Kunden/Klienten weitergeben soll
- Den Gesprächspartner sofort informieren, dass der Kunde/Klient da ist
- Den Besucher persönlich und unverzüglich vom Empfang abholen
- Den Garderobeplatz bereithalten
- Die Sitzgelegenheiten gemütlich anordnen
- Den Empfangsbereich überprüfen: Sauberkeit, Luft, allgemeines Erscheinungsbild
- Den Lesestoff auf guten Zustand überprüfen
- Gute "Arbeitsbedingungen" für den Besucher schaffen, wie z. B. Schreibmaterial, PC-Anschluss, Telefon
- Erfrischungen bereithalten:
  - Kaffee (koffeinfrei, Süßstoff, Zucker, Milch, Obers)
  - Tee
  - Kalte Getränke, vor allem Mineralwasser
  - Kekse (frisch!)
- Aschenbecher säubern und bereitstellen
- Den Kunden/Klienten mit Namen ansprechen (ev. Titel)
- Sitzplatz anbieten, ev. "Zusatzdienstleistungen" anbieten (Hotelbestätigung etc.)
- Die nötigen Besprechungsunterlagen kopieren bzw. vorbereiten
- Dem Kunden/Klienten u. U. Unterlagen bereits vor der Besprechung übergeben
- Dem Besucher das Gefühl geben, ein Gast und willkommen zu sein
- Den Besucher nie alleine lassen und zum Besprechungszimmer begleiten
- Die Einteilung der Besprechungszimmer nochmals überprüfen
- Notfalls sichergehen, dass auch der Gesprächspartner weiß, wo die Besprechung stattfindet
- Nochmalige Überprüfung des Besprechungsraumes
- Den Besucher hinausbegleiten, darauf achten, dass nichts vergessen wurde
- Freundliche Verabschiedung

## CHECKLISTE WARTEBEREICH

### 1. Sauberkeit:

- Ist der Tisch sauber? - keine Krümel, Glasränder, Asche, Staub etc.
- Ist der Teppich sauber? - keine Kaffeeflecken, Asche etc.
- Ist der übrige Raum ordentlich aufgeräumt? - keine Papierreste, Stühle geordnet, keine Unterlagen der vorhergehenden Besprechung etc.
- Sind die Aschenbecher ausgeleert und gesäubert?
- Stehen keine Kaffeetassen etc. vom Vorbesuch herum?

### 2. Lesestoff:

- Ist er aktuell?
- Ist alles in gutem Zustand?
- Gibt es auch nichtfachlichen Lesestoff? -z. B. Stadt-Informationen, Tageszeitungen

### 3. Anordnung:

- Befinden sich Geschäftsunterlagen im Blickfeld des wartenden Kunden/Klienten?
- Wird für die Entgegennahme der Garderobe gesorgt?
- Fühlt sich der Kunde/Klient nicht "weggesperrt"? -z. B. in einen Raum mit verschlossenen Türen, in dem er das Gefühl hat, vergessen zu werden.
- Hat er Ablagemöglichkeiten für seine Unterlagen?
- Gibt es Block und Kugelschreiber?
- Ist ein Netzanschluss für seinen Laptop vorhanden?
- Kann er auch ungestört telefonieren, wenn er das möchte?
- Ausschalten des "Wartezimmereffekts": Lassen Sie wenn möglich nicht mehrere Kunden/Klienten gemeinsam warten!

## CHECKLISTE TECHNIK UND ORGANISATION

- Wird die Vergabe der Sitzungs- und Besprechungszimmer einheitlich geregelt?
- Gibt es diskrete Vermerke in den jeweiligen Sitzungs- und Besprechungszimmern, wer sie wann benützt?
- Wissen Sie, in welchem Raum die Besprechung stattfinden wird?
- Haben Sie auch Partner oder Mitarbeiter informiert, in welchem Raum die Besprechung stattfinden wird?
- Ist ausreichend Platz vorhanden?
- Ist die notwendige technische Ausrüstung vorhanden?
  - Overheadprojektor -Ersatzlampe
  - Daten-/Videoprojektor
  - PC, Fernbedienung, Anschlusskabeln
  - elektronische Präsentationstafel oder Flipchart
  - Stifte, Folien
  - Verlängerungskabel, Steckdosen
  - Pinnwand und Material
  - Diaprojektor, Filmprojektor
  - Taschenrechner
  - Schreibmaterial
- Sind die Stühle bequem und gut angeordnet?
- Ist die Beleuchtung, Heizung und Belüftung in Ordnung?
- Welche Lärmquellen könnten stören bzw. müssen ausgeschalten werden? (Telefon, Geräusche aus dem Nebenraum etc.)
- Werden auch während der Besprechung Erfrischungen oder Kekse angeboten?
- Gibt es saubere Aschenbecher?
- Ist der Raum genügend lange frei (Pufferzeiten einplanen)

## CHECKLISTE BESPRECHUNG

			JA	NEIN
1. Entspricht die Sitzordnung dem jeweiligen Sitzungstyp?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
2. Gibt es Tischkarten für alle Teilnehmer?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. Liegt die Sitzordnung auf?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. Ist die Anordnung der Stühle bedarfsgerecht?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. Sind Beleuchtung, Heizung und Belüftung in Ordnung?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. Besteht die Möglichkeit, Heizung und Belüftung vor Ort zu regeln?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. Welche Lärmquellen können stören? (Telefon, Betriebsgeräusche)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
8. Stehen audiovisuelle Hilfsmittel zur Verfügung?				
Overheadprojektor, Leinwand			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flipchart			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videobeamer/Laptop	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Diaprojektor	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Ersatzlampe			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verlängerungskabel	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Videorecorder/Kassettenrecorder	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Stifte, Folien	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Mikrofon			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pinnwand und Zubehör			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Werden Erfrischungen angeboten?			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Gibt es genug Gläser, Tablett, Servietten?			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Gibt es genug Getränke? (Temperatur)	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
10. Sind Pausen festgesetzt und organisiert?			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Gibt es eine "Raucherordnung"? Genug Aschenbecher?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
12. Ist erforderliches Material wie Unterlagen, Akten, Notizblöcke, Schreibpapier, Kugelschreiber etc. vorhanden?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
13. Ist die Teilnehmerliste vollständig?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
- wurden alle verständigt?			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- wurde festgehalten, wer zu-/abgesagt hat?			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Ist ein Garderoberraum vorbereitet?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

## CHECKLISTE ABLAGE

1. **Welche Unterlagen** kommen in die Ablage?

- Ist die Aufbewahrung tatsächlich erforderlich? (Handels-, Finanz-, Arbeitsrecht)
- Doppelte Unterlagen wegwerfen oder vernichten

2. **Welche Kriterien** sind zum Abrufen der Information wichtig?

- z. B. Kundennamen oder Kundennummern?

3. **Welches Ordnungssystem** ist sinnvoll?

- numerisch
- chronologisch
- alphabetisch
- alphanumerisch
- nach Sachgebieten
- geographisch
- nach Farben
- nach Symbolen

Meist ist eine Kombination einzelner Ordnungssysteme sinnvoll.

4. Ist die Ablage immer auf dem **neuesten Stand**?

- Ziel ist das Verringern von Suchzeiten

5. Wird periodisch alles **durchforstet** und **vernichtet bzw. gelöscht**?

6. Werden **entnommene Schriftstücke registriert**?

- z. B. durch Fehlzettel

7. Gibt es einen **Ablageplan** als Hilfe für Vertretungen und neue Mitarbeiter?

8. Werden **Doppelablagen** vermieden?

9. Wer **entscheidet**, was aufgehoben wird und was nicht?

10. Sind **Standort und Möbel** der Ablage optimal?

11. Werden auch **andere Speichermittel** wie EDV oder Mikrofilm eingesetzt?

12. Gibt es **regelmäßige Termine**, an denen abgelegt wird?

## CHECKLISTE ZUR EFFIZIENTEN REISEPLANUNG

### 1. Schritt: Planung und Vorbereitung

---

- Wann ist der genaue Termin?
- Welches Verkehrsmittel wird benützt?
- Was ist bei einem speziellen Reiseziel zu beachten?
- Wer sind die Gesprächspartner?
- Was ist der Reisezweck?
- Wie ist die genaue Reiseroute/Reiseplan?
- Wie sind die Fahrzeiten?
- Sind alle Gesprächspartner informiert?
- Welche Hotelreservierungen sind erforderlich?
- Ist ein Zugplan/Flugplan aufgestellt?
- Sind die Tickets besorgt?
- Ist der Transfer zum/vom Flughafen/ Bahnhof organisiert?
- Welche Möglichkeiten des Rahmenprogramms bestehen?
- Wird ein Dolmetscher benötigt?

### 2. Schritt: Unterlagen zusammenstellen

---



- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Reisemappe  |                          | <input type="checkbox"/> |
| Reiseplan einfügen                                  |                          | <input type="checkbox"/> |
| Geschäftliche Unterlagen                            |                          | <input type="checkbox"/> |
| Kataloge, Prospekte, Muster                         | <input type="checkbox"/> |                          |
| Korrespondenz (Kopien der Originale!)               | <input type="checkbox"/> |                          |
| Anschriftenverzeichnis                              |                          | <input type="checkbox"/> |
| Visitenkarten (deutsch bzw. englisch, mehrsprachig) | <input type="checkbox"/> |                          |
| Geschäftsbriefbogen und Umschläge, Briefmarken      | <input type="checkbox"/> |                          |
| Notizblock und Schreibmaterial                      |                          | <input type="checkbox"/> |
| Bestellformulare                                    |                          | <input type="checkbox"/> |
| Werbe- bzw. Gastgeschenke                           |                          | <input type="checkbox"/> |

### 3. Schritt: Reisepapiere

---



- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Reisepass   |                          | <input type="checkbox"/> |
| Visum   |                          | <input type="checkbox"/> |
| Impfbescheinigungen   | <input type="checkbox"/> |                          |
| Versicherungsunterlagen                                     |                          | <input type="checkbox"/> |
| Fahrkarten/Tickets  |                          | <input type="checkbox"/> |
| Nach Möglichkeit elektronische Tickets reservieren (Karte!) | <input type="checkbox"/> |                          |
| Platzkarten/Schlafwagenreservierung                         |                          | <input type="checkbox"/> |
| Reservierung Mietauto                                       |                          | <input type="checkbox"/> |
| Zugplan/Flugplan  |                          | <input type="checkbox"/> |

#### 4. Schritt: Sonstiges



---

Bargeld, Schecks, Kreditkarte		<input type="checkbox"/>
Reiseversicherung		<input type="checkbox"/>
Devisen		<input type="checkbox"/>
Aufladegerät für Mobiltelefon	<input type="checkbox"/>	
Diktiergerät (Batterien, Bänder, Mikrophon)	<input type="checkbox"/>	
Laptop (Disketten, Akkus)	<input type="checkbox"/>	
Lektüre (Fachzeitschriften)	<input type="checkbox"/>	
Kalender, Terminplaner		<input type="checkbox"/>
Sprachführer	<input type="checkbox"/>	
Reiseführer		<input type="checkbox"/>
Stadtpläne		<input type="checkbox"/>
Hotelführer		<input type="checkbox"/>
Erfrischungstücher		<input type="checkbox"/>

#### 5. Schritt: Innerbetriebliche Regelungen



---

Kompetenzen in Abwesenheit des Chefs klären	<input type="checkbox"/>	
Vorhandene Termine überprüfen, Wiedervorlage-Evidenz durchsehen	<input type="checkbox"/>	
Unterschriften des Chefs (Blankovollmachten) einholen	<input type="checkbox"/>	
Postvollmachten klären		<input type="checkbox"/>
Versicherungen abschließen	<input type="checkbox"/>	
Information des Chefs festlegen		<input type="checkbox"/>

## **CHECKLISTE MEDIENEINSATZ**

- Passt zum Gesamtrahmen/Ziel der Präsentation
- In der Vorbereitungszeit realisierbar
- Entspricht den Erwartungen meines Publikums
- Projektionsausrüstung vollständig
- Vortragender ist mit Technik vertraut
- Technische Ausstattung bzw. Assistenz vorhanden (Verlängerungskabel, Ersatz etc.)
- Medium kann im Vorhinein getestet werden

## **CHECKLISTE RAUMPLANUNG**

- Größe des Raumes ausreichend
- Anordnung der Sitzplätze beachten (gute Sicht von allen Plätzen!)
- Stühle/Mitschreibbelegenheit (Ersatzstühle)
- Licht/Verdunkelung
- Akustik
- Standort des Vortragenden (Optimal: Projektionswand im 45°-Winkel zu den Zuhörern!)
- Ausschalten von Störungen
- Kabelanschlüsse prüfen
- Hinweisschilder, Wegweiser
- Blick auf Medien durch die Brille der Zuhörer
- Garderobe und Getränke/Verpflegung bereitstellen

## **CHECKLISTE PANNEN**

- Größere Pannen offen und ehrlich ansprechen, klare Vorgaben, wie es weitergeht
- Bei Absturz des Computers Projektion auf die Leinwand ausschalten
- Inhaltlich passende Worte, kein aktionsloses Warten
- Bei größeren Präsentationen Ersatzfolien für den OH-Projektor mitnehmen

## VOR PROTOKOLLAUFNAHME

### CHECKLISTE: WAS SIE VORHER BRAUCHEN

1. Legen Sie sich genügend linierte Blätter A4 oder einen Stenoblock zurecht
2. Sorgen Sie für genügend Schreibmaterial
3. Nehmen Sie für jeden Tagesordnungspunkt ein neues Blatt
4. Nummerieren Sie die Blätter
5. Legen Sie ein separates Blatt für persönliche Notizen an, am besten in einer anderen Farbe
6. Schreiben Sie die Sitzordnung auf oder bereiten Sie sie so vor, dass Sie die genaue Sitzordnung während der Sitzung nur eintragen brauchen
7. Überlegen Sie sich für jeden Namen eine Abkürzung oder Nummer - schreiben Sie sie auf eine Liste und prägen Sie sich diese ein
8. Lassen Sie sich auch für die einzelnen Themen bzw. Tagesordnungspunkte Abkürzungen einfallen
9. Sie sollten sich auch stenographische Abkürzungen für häufig zu erwartende Fachausdrücke überlegen
10. Machen Sie sich mit den Räumlichkeiten vertraut

## **DER PROTOKOLLRAHMEN - DAS DECKBLATT**

(z. B. als vorgefertigte Maske in den Dokumentenvorlagen)

### **\* WAS WURDE BESPROCHEN?**

1. Thema
2. Art der Sitzung 3. Tagesordnung

### **\* WANN WURDE BESPROCHEN?**

4. Tag
5. Uhrzeit
6. Beginn und Ende

Betonen des offiziellen Charakters einer Sitzung durch:

Beginn: 9.05 Uhr

Ende: 16.39 Uhr

Ansonsten wird auf eine viertel oder halbe Stunde aufgerundet.

### **\* WO WURDE BESPROCHEN?**

7. Ort der Verhandlung mit genauer Adresse und Angabe der Räumlichkeiten,  
z. B.: Hauptverwaltung  
Kärntner Ring 3  
1010 Wien  
Großes Sitzungszimmer

### **\* WER HAT BESPROCHEN?**

8. Veranstalter
9. Teilnehmer (Teilnehmerliste)

### **\* ZUM SCHLUSS**

10. Datum
11. Name des Protokollführers
12. Unterschrift des Protokollführers - auch am Protokollende möglich
13. Unterschrift des Vorsitzenden - auch am Protokollende möglich
14. Verteiler

## **RICHTLINIEN FÜR DIE ERSTELLUNG VON TABELLEN**

- Darstellen des absoluten Minimums an Zahlen
- Alle Zahlen runden und vereinfachen (möglichst 3-stellig)
- Zahlen vergleichbar machen
- Einheiten und Größenordnungen (Million, Tonnen) nur in die Legende
- Vertikal angeordnete Zahlen sind leichter vergleichbar
- Die Spalten immer am Dezimalpunkt ausrichten
- Welche Form von Diagramm sind die Zuhörer normalerweise gewöhnt?
- Wichtige Zahlen und Blöcke hervorheben
- Nie Computertabellen unbearbeitet übernehmen!

## **RICHTLINIEN FÜR DIE ERSTELLUNG VON ZAHLENDIAGRAMMEN**

- Genaue Zielsetzung ist wichtig, da Diagramme nur eine Beziehung der Zahlen hervorhebt und keine Analyse aller Fakten zulässt
- Diagramme, die eine Veränderung in einem Zeitraum darstellen sollen, sind horizontal aufgebaut: Die Zeit verläuft von links nach rechts entlang der X-Achse
- Säulen zeigen zwei oder mehrere Vergleichsgrößen im Zeitablauf (maximal 7 Säulen!)
- Blockdiagramme zeigen die Entwicklung von Anteilen im Zeitablauf (z. B. Marktanteilsveränderungen)
- Histogramme zeigen sprunghafte Veränderungen von Abschnitten (z. B. monatliche Bestellmenge)
- Kurvendiagramme zeigen Messwerte (Datenpunkte) einer kontinuierlichen Entwicklung oder von Trends; nicht mehr als 3 Kurven
- Piktogramme: Zahlen werden durch die entsprechende Anzahl von Symbolen dargestellt
- Kreisdiagramme stellen Anteile an einem Ganzen dar; maximal 7 Felder; das wichtigste Feld z. B. in Rot hervorheben bzw. aus dem Kreis rausziehen
- Funktionsdiagramme zeigen die Abhängigkeit einer Variablen von einer anderen
- Nicht mehr als 15-20 Daten in ein Diagramm
- Maximal 4 Linien, 3 Säulen, 6 Kreissegmente
- Bei Balken und Säulen die größeren Anteile unten bzw. links
- Bei der Torte im Uhrzeigersinn vom größten zum kleinsten /ab „12 Uhr“)
- Großflächige Elemente heller, kleinere dunkler
- Klar erkennbare und unterscheidbare Linien, leserliche Beschriftung
- Titel aussagekräftig formulieren -Schlagzeile!

## **RICHTLINIEN FÜR DIE ERSTELLUNG VON GRAFIKEN**

- Strukturbilder verdeutlichen abstrakte Inhalte
- Pfeile drücken Veränderung, Bewegung, Dynamik aus
- Die Grafik möglichst einfach gestalten
- 3D-Modellieren zur besseren Vorstellung
- Klarheit hat Vorrang vor Schönheit und Originalität
- Lieber weniger Details und keine zu dünnen Striche

## **RICHTLINIEN FÜR DIE FARBKOMBINATIONEN**

- Farben und Muster sollen zu Ihrem Unternehmen passen (CI!)
- Der Kontrast Text/Hintergrund soll den Text im Vordergrund lassen
- Weniger gut sind dunkelblaue Links auf dunkellila Hintergrund
- Ebenso schwer lesbar ist ein Text, der von weißem Hintergrund in einen Hintergrund mit einem komplizierten Bild übergeht
- Vorsicht bei einem knalligen Hintergrund, vor allem bei gemasertem Holz!

**Visuelle Hilfsmittel dienen der Verstärkung des gesprochenen Wortes!**

## **RICHTLINIEN FÜR ARBEITSBLÄTTER/HANDOUTS**

- Enthalten wichtige Infos, Daten bzw. Beilagen für die Zuhörer
- Handouts sollten nicht nur den Abdruck der Folien enthalten
- Raum für Notizen lassen
- Unbedingt vorher verteilen oder vorinformieren

## **RICHTLINIEN FÜR FLIP-CHART, TISCH-FLIP-CHART**

- Für Inhaltsangaben, Tagesplan, für die Aktivierung der Teilnehmer
- Kleinbuchstaben mindestens 30 mm groß
- Bei vorbereiteten Blättern: Leerseite für Ergänzungen vorsehen und Steckschilder mit den Überschriften am Blattrand einfügen
- Bereiten Sie Bleistiftskizzen auf den Bögen vor, um bei Zeichnungen bzw. Handschriften sicher zu wirken
- Verwenden Sie Rahmen und gliedern Sie übersichtlich!
- Verwenden Sie verschiedene Farben
- Übertragen von Daten (Speicherung als Bilddatei) direkt in den Computer mit der Interface-Funktion
- Position des Flip-Charts beachten

## **RICHTLINIEN FÜR SLIDES/PC-FOLIEN**

- KEPA: kurz, einfach, präzise, anschaulich
- Stichworte (Überschrift, Kernaussage, Schlussfolgerung)
- Slide-Übergang pro Thema immer gleich
- Besondere Wörter durch Animation hervorheben (weniger ist mehr!)
- 1 Thema pro Slide
- max. 6-8 Zeilen / Slide
- Schrift erscheint entweder von allen Seiten oder einzelne Buchstaben: nicht zu viele Varianten pro Präsentation
- Schrift abblenden (die Vorzeile verschwindet) bringt geringe Ablenkung, die vorigen Punkte daher nicht mehr einbeziehen!
- Schrift verfärben (die nächste Zeile erscheint mit stärkerer Schrift) bringt die Konzentration auf das jetzige Thema, das zuletzt Besprochene bleibt jedoch sichtbar
- Schrift mit Sound zieht die Aufmerksamkeit auf den Sound. Dosierte einsetzen!
- max. 3 Farben, jedoch nicht nur auf Schwarz beschränken. Je kräftiger die Hintergrundfarben, desto stärker die emotionale Farbwahrnehmung. Je geringer der Kontrast - desto schlechter lesbar!
- Querformat ist vorzuziehen
- max. 30 Zahlen / Slide
- Dreidimensionale Darstellung z. B. zur Verdeutlichung von räumlichen Verhältnissen geeignet
- Balken- und Blockdiagramme nicht zu stark hinterlegen

**Gabriele Cerwinka, Gabriele Schranz,  
Souverän im Sekretariat  
Erfolgsstrategien für das Office von Morgen**

Redline Wirtschaftsverlag  
1. Auflage 2001  
272 Seiten, Paperback  
Format 14,3 x 20,5 cm  
ISBN 3-8323-0810-5  
Euro 19,90  
[www.redline-wirtschaft.de](http://www.redline-wirtschaft.de)