

Beispielaufgaben Postkorbübung

Sie arbeiten für einen Steuerberater. Ihr Team besteht aus einem Chef, einer Empfangsdame / Sekretärin, zwei Kollegen und einem Urlaubspraktikanten. Alle haben Handys und E-Mail.

1.	8:30	<i>Sie kommen ins Büro und beginnen, Ihre E-Mails zu lesen. In Ihrem Posteingang befinden sich 60 ungelesene Mails – davon ca. 20, die Sie bis 12:00 beantworten sollten.</i>
2.	8:33	<i>Der Urlaubspraktikant macht Sie darauf aufmerksam, dass Sie laut Terminkalender um 12:30 einer etwa dreistündigen Verhandlung beiwohnen, zu der er gerne mitgenommen werden würde.</i>
3.	8:35	<i>Ihre Mutter ruft an. Sie möchte mit Ihnen die bevorstehende Geburtstagsfeier Ihres Vaters besprechen.</i>
4.	8:35	<i>Der Klient eines Kollegen kommt zu einem Termin ins Büro – Ihr Kollege kann den Termin jedoch wegen Krankheit nicht wahrnehmen. Sie sind, außer der Empfangsdame, die einzige Person im Büro – Eine zweite Kollegin kommt normalerweise erst um 9:00. Ihr Chef arbeitet heute zu Hause. Inhaltlich könnten Sie den Termin übernehmen, wenn Sie sich kurz in die Akte einlesen. Der Klient darf auf keinen Fall abgewiesen werden.</i>
5.	8:40	<i>Die Empfangsdame fragt Sie, ob Sie den Anruf eines Klienten übernehmen können, der eine kurze rechtliche Auskunft benötigt.</i>
6.	8:40	<i>Die Empfangsdame legt Ihnen Ihre vorsortierte Post auf den Tisch und macht Sie darauf aufmerksam, dass sich darunter der Zahlungsbefehl eines Mandanten befindet, dessen Einspruchsfrist noch heute abläuft.</i>
7.	9:00	<i>Einer Ihrer Mandanten erscheint zu früh zu einem Termin mit Ihnen.</i>
8.	9:00	<i>Die Schule Ihrer Tochter ruft in der Kanzlei an: Ihre Tochter habe Fieber, und Sie werden gebeten, sie abzuholen.</i>
9.	9:05	<i>Sie haben erst 3 von 20 wichtigen E-Mails beantwortet.</i>
10.	9:05	<i>Die Rechtsmittelfrist Ihres Mandanten läuft heute um 24:00 ab. Um fristgerecht zu reagieren, muss jemand am Gericht Akteneinsicht nehmen (dies dauert inkl. Anfahrtszeit ca. 3 Stunden) und Photokopien von den Akten anfertigen. Das Gericht schließt um 12:00.</i>

Die Aufgaben können auch vor dem Hintergrund anderer Berufsgruppen entwickelt werden. Wichtig ist dabei, dass Problemsituationen auftreten, die finanzielle Schwierigkeiten, geschäftliche Dinge, familiäre Probleme oder private Sorgen beinhalten, und dass der / die TeilnehmerIn unter Zeitdruck steht.