

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	8
↗ 01 Kommunizieren im Unternehmen	11
Zum Einstieg – aufmerksam, eindeutig und zielgerichtet kommunizieren	12
Situationsangemessen hören und reagieren	19
Aktiv und aufmerksam zuhören	24
Angemessene Fragetechnik – Gespräche beeinflussen und Informationen sammeln	30
Interviewtechniken im Unternehmen – mehr als nur die richtigen Fragen stellen	37
Andere anweisen – Appelle eindeutig formulieren	47
Rückmeldungen geben – konstruktive Kritik äußern	51
Andere unterstützen – Coaching unter Kollegen	57
↗ 02 Besprechungen, Arbeitsgruppen, Teams	73
Besprechungen souverän leiten	74
In Besprechungen konstruktiv mitarbeiten	91
Arbeitsgruppen gekonnt moderieren	95
Sitzungen »chairen« – ein Interview mit Heinrich Brauß	108
Fit im Team – die eigene Teamkompetenz verbessern	120
Projektmanagement	130

↗ 03 Vor Gruppen präsentieren und vortragen	137
Gekonnt präsentieren – Vom Anfangen und von typischen Fehlern in der Praxis	138
Gekonnt präsentieren – Von der zielgerichteten Vorbereitung zum maßgeschneiderten Aufbau	143
Gekonnt präsentieren – Visualisierungen:	
 Ohne PowerPoint geht nichts, und was geht mit?	149
Gekonnt präsentieren – Der Einsatz von Medien und der Umgang mit Laptop und Beamer	158
Gekonnt präsentieren – Das Arbeiten mit Flipchart und Whiteboard	164
↗ 04 Die eigene Arbeit in den Griff bekommen	171
Persönliche Arbeitsorganisation und Zeitmanagement	172
Rationeller lesen – gezielt Informationen aufnehmen und verarbeiten	179
Warum Zeitmanagement nicht funktioniert – ein Interview mit Karlheinz A. Geißler	185
↗ 05 Handwerkszeug	195
Telefonieren – das kann doch jeder!?	196
Briefe schreiben – auch heute noch unverzichtbar	202
Mailen – wenn's weiter nichts ist!	208
↗ 06 Verkaufen – man kann nicht früh genug damit beginnen	215
Kundenorientierung – die I(i)eben Sie doch auch, oder?!	216
Verkaufen – Früh übt sich!	225
Klug verhandeln – nichts für Schnäppchenjäger	232

↗ 07 Führung – von unten und von oben!	241
Den eigenen Chef führen! Ja, aber!	242
Auf keinen Fall versäumen! Das Mitarbeitergespräch	
aus der Sicht des Mitarbeiters	253
Führung von oben – am Beispiel einer Führungsleitlinie	259
Führung von oben – ein wenig Leistungsmanagement	266
↗ 08 Sich selbst vermarkten –	
sich selbst professionalisieren!	277
Business-Etikette, Manieren und gute Umgangsformen	278
Interkulturelle Kompetenzen – fit für die Multikulti-Welt	286
Selbstbewusst und souverän auftreten	292
Das persönliche Netzwerk – eine professionelle Art der	
Beziehungspflege	299
Publizieren – warum nicht?	308
Sich neu orientieren – die Stelle wechseln	315
↗ 09 Das Leben könnte so schön sein – Konflikte!	333
Konfliktmanagement am Arbeitsplatz – ein erster Einstieg	334
Killerphrasen souverän begegnen	341
Bei kritischen Fragen aktiv antworten statt passiv reagieren	346
Schlagfertigkeit in kritischen Situationen	352
Auf Reklamationen und Beschwerden reagieren –	
ein praktischer Fahrplan	360
Wirklich nur kurz – Mobbing	367
↗ 10 Nachlese – was übrig bleibt	373
Einige Wochen später	374
Über das Zustandekommen des Buches	378