

# Inhaltsverzeichnis

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

## ➤ 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

<b>➤ 07 Führung – von unten und von oben!</b>	<b>241</b>
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
 <b>➤ 08 Sich selbst vermarkten – sich selbst professionalisieren!</b>	 <b>277</b>
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
 <b>➤ 09 Das Leben könnte so schön sein – Konflikte!</b>	 <b>333</b>
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
 <b>➤ 10 Nachlese – was übrig bleibt</b>	 <b>373</b>
Einige Wochen später	374
Über das Zustandekommen des Buches	378