

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen	7
Einleitung	8
➤ 01 Mit diesen Techniken gelingen Ihre Mitarbeitergespräche	11
Vorbereiten und Durchführen	12
Gesprächsführung	13
Auf nicht sprachliche Botschaften achten	27
Vorbereitung und Gesprächsplan	32
Gespräch eröffnen und beenden	40
Verständlich formulieren	43
Protokollführung und Nachbereitung	49
Bewährte Kommunikationstechniken anwenden	53
Fragetechnik	54
Technik der Ich-Botschaften	58
Rückmeldungen als Führungsinstrument	60
Den Mitarbeiter überzeugen	64
Einwände beantworten	80
Schwierige Situationen im Griff haben	84
Festgefahrene Situationen auflösen	85
Verbale Angriffe meistern	89

➤ 02 Gesprächsphasenkonzepte für die großen Mitarbeitergespräche 93

Die Grundlagen der Gesprächsphasenkonzepte	94
Allgemeine Einführung	95
Die großen Mitarbeitergespräche	100
Anerkennungsgespräch	101
Auftragserteilung	107
Austritts- oder Abgangsgespräch	112
Beurteilungsgespräch	118
Delegationsgespräch	128
Einweisungsgespräch	137
Fördergespräch	148
Jahresgespräch	167
Kritikgespräch	172
Kündigungsgespräch	179
Probleme bearbeiten – Sachgespräch	189
Rückkehrgespräch	197
Zielvereinbarungsgespräch	205

➤ 03 Die kleinen Mitarbeitergespräche 223

Einführung	224
Vorbemerkungen	225
Kleine Mitarbeitergespräche zur Beziehungspflege	230
Kleine Mitarbeitergespräche zum Steuern des Betriebsablaufs	237
Kleine Mitarbeitergespräche zum Mitteilen von Kontroll- ergebnissen	240
Mein Dank	248
Literaturverzeichnis	249
Internetverweise	251