

# 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>46</b>
<b>Rückmeldungen geben – konstruktive Kritik äußern</b>	<b>50</b>
<b>Andere unterstützen – Coaching unter Kollegen</b>	<b>55</b>
<b>➤ 02 Besprechungen, Arbeitsgruppen, Teams</b>	<b>71</b>
<b>Besprechungen souverän leiten</b>	<b>72</b>
<b>In Besprechungen konstruktiv mitarbeiten</b>	<b>89</b>
<b>Arbeitsgruppen gekonnt moderieren</b>	<b>93</b>
<b>Sitzungen »chairen« – ein Interview mit Heinrich Brauß</b>	<b>106</b>
<b>Fit im Team – die eigene Teamkompetenz verbessern</b>	<b>118</b>
<b>Projektmanagement</b>	<b>128</b>

<b>➤ 03</b>	<b>Vor Gruppen präsentieren und vortragen</b>	<b>135</b>
	<b>Gekonnt präsentieren – vom Anfangen und von typischen Fehlern in der Praxis</b>	<b>136</b>
	<b>Gekonnt präsentieren – von der zielgerichteten Vorbereitung zum maßgeschneiderten Aufbau</b>	<b>141</b>
	<b>Gekonnt präsentieren – Visualisierungen: Ohne PowerPoint geht nichts, und was geht mit?</b>	<b>147</b>
	<b>Gekonnt präsentieren – der Einsatz von Medien und der Umgang mit Laptop und Beamer</b>	<b>156</b>
	<b>Gekonnt präsentieren – das Arbeiten mit Flipchart und Whiteboard</b>	<b>162</b>
<b>➤ 04</b>	<b>Die eigene Arbeit in den Griff bekommen</b>	<b>169</b>
	<b>Persönliche Arbeitsorganisation und Zeitmanagement</b>	<b>170</b>
	<b>Rationeller lesen – gezielt Informationen aufnehmen und verarbeiten</b>	<b>177</b>
	<b>Warum Zeitmanagement nicht funktioniert – ein Interview mit Karlheinz A. Geißler</b>	<b>183</b>
<b>➤ 05</b>	<b>Handwerkszeug</b>	<b>193</b>
	<b>Telefonieren – das kann doch jeder!?</b>	<b>194</b>
	<b>Briefe schreiben – auch heute noch unverzichtbar</b>	<b>200</b>
	<b>Mailen – wenn's weiter nichts ist!</b>	<b>206</b>
<b>➤ 06</b>	<b>Verkaufen – man kann nicht früh genug damit beginnen</b>	<b>213</b>
	<b>Kundenorientierung – die I(i)eben Sie doch auch, oder?!</b>	<b>214</b>
	<b>Verkaufen – Früh übt sich!</b>	<b>223</b>
	<b>Klug verhandeln – nichts für Schnäppchenjäger</b>	<b>230</b>

<b>➤ 07 Führung – von unten und von oben!</b>	<b>239</b>
<b>Den eigenen Chef führen! Ja, aber!</b>	<b>240</b>
<b>Auf keinen Fall versäumen! Das Mitarbeitergespräch         aus der Sicht des Mitarbeiters</b>	<b>251</b>
<b>Führung von oben – am Beispiel einer Führungsleitlinie</b>	<b>257</b>
<b>➤ 08 Sich selbst vermarkten – sich selbst professionalisieren!</b>	<b>265</b>
<b>Business-Etikette, Manieren und gute Umgangsformen</b>	<b>266</b>
<b>Interkulturelle Kompetenzen – fit für die Multikulti-Welt</b>	<b>274</b>
<b>Selbstbewusst und souverän auftreten</b>	<b>280</b>
<b>Das persönliche Netzwerk – eine professionelle Art der         Beziehungspflege</b>	<b>287</b>
<b>Publizieren – warum nicht?</b>	<b>296</b>
<b>Sich neu orientieren – die Stelle wechseln</b>	<b>303</b>
<b>➤ 09 Das Leben könnte so schön sein – Konflikte!</b>	<b>321</b>
<b>Konfliktmanagement am Arbeitsplatz – ein erster Einstieg</b>	<b>322</b>
<b>Bei kritischen Fragen aktiv antworten statt passiv reagieren</b>	<b>329</b>
<b>Schlagfertigkeit in kritischen Situationen</b>	<b>335</b>
<b>Auf Reklamationen und Beschwerden reagieren –         ein praktischer Fahrplan</b>	<b>343</b>
<b>Wirklich nur kurz – Mobbing</b>	<b>350</b>
<b>➤ 10 Nachlese – was übrig bleibt</b>	<b>357</b>
<b>Einige Wochen später</b>	<b>358</b>
<b>Über das Zustandekommen des Buches</b>	<b>362</b>