

# Inhaltsverzeichnis

|            |   |
|------------|---|
| Einleitung | 7 |
|------------|---|

## Teil I Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

|  |    |
|--|----|
| Kommunikation auf den Punkt gebracht                           | 9  |
| Philosophische Voraussetzungen                                 | 11 |
| Gelassenheit als Voraussetzung für gute Kommunikation          | 15 |
| Elemente erfolgreicher Kommunikation                           | 19 |
| Die vier Ebenen des Verstehens                                 | 27 |
| Die Wahrnehmung – Einflüsse auf das Bild vom anderen           | 32 |
| Das Feedback   | 34 |
| Fragen als Mittel der Gesprächsführung                         | 36 |
| Kommunikationstheater mit Fragetechniken                       | 38 |
| Verhaltensmerkmale für schwierige Gespräche                    | 42 |
| Abwehrmechanismen in Gesprächssituationen                      | 42 |
| Transaktionsanalyse: Spiele der Erwachsenen                    | 44 |
| Übung: Stellen Sie fest, ob Sie dazu neigen, Spiele zu spielen | 54 |

## Teil II Überzeugen in der Führungsposition

|   |     |
|---|-----|
| Ethik und Leitbilder in Unternehmen als Instrument der Mitarbeiterführung | 57  |
| Grundlagen der Mitarbeitermotivation                                      | 66  |
| Vorgesetztenbeurteilung in der Praxis                                     | 78  |
| Mitarbeiterführung auf der Basis des DISG-Modells                         | 79  |
| Persönlichkeits-Kurztest in Anlehnung an das DISG-Modell                  | 87  |
| Situationsbezogene Führung  | 88  |
| Führungsgrundsätze des Situativen Führens im Überblick                    | 96  |
| Mitarbeitergespräche führen   | 97  |
| Konfliktmanagement und Konfliktgespräche                                  | 98  |
| Kommunikation im Team   | 111 |
| Phasen der Teamentwicklung (Teamentwicklungsuhr)                          | 113 |
| Teamentwicklung: Wichtige Fragen im Veränderungsprozess                   | 115 |
| Teamentwicklung und Gruppenbildung im schnellen Überblick                 | 119 |
| Gemeinsame Erarbeitung von Zielen im Team                                 | 122 |
| Die Entwicklung von Gruppen   | 123 |
| Mitarbeiter kontrollieren   | 124 |
| Führungspraxis: 180 Grad-Feedback für Führungskräfte:                     |     |
| Workshop, Mitarbeitergespräche und Mitarbeiterbefragung                   | 127 |

|   |     |
|---|-----|
| Praxisergebnisse auf der Basis der Mitarbeitergespräche | 131 |
| Kommunikation in Projekten                              | 141 |

**Teil III Präsentieren, Verhandeln und Verkaufen**

|   |     |
|---|-----|
| Die Präsentation                                      | 153 |
| Visualisierungstechniken                              | 164 |
| Angst und Lampenfieber                                | 171 |
| Kommunikation in Verhandlungen                        | 175 |
| Verhandlungsführungen                                 | 178 |
| Behandlung von Einwänden im Verkaufsgespräch          | 183 |
| Kommunikation am Telefon                              | 188 |
| Kundenorientierung                                    | 193 |
| Professionell telefonieren von A-Z                    | 205 |
| Zehn goldene Regeln guter Rhetorik am Telefon         | 208 |
| Zeitmanagement und Selbstmanagement                   | 209 |
| Stressbewältigung                                     | 229 |
| Kommunikations-Checklisten für Strategisches          |     |
| Wissensmanagement                                     | 241 |
| Kommunikations-Checkliste für schnelle Führungskräfte | 250 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>Literaturverzeichnis</b> | 253 |
|-----------------------------|-----|

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>Stichwortverzeichnis</b> | 255 |
|-----------------------------|-----|

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| <b>Über den Autor</b> | 260 |
|-----------------------|-----|