

1	Einleitung	1
1.1	Die Referentin, der Referent: Einsatzfelder, Aufgaben, Qualifikationsanforderungen.	1
1.2	Worum es in diesem Buch geht.	4
2	Wo stehen Sie? Ein Dutzend Aufgaben zur Orientierung.	7
2.1	Kommunikative Kompetenz	7
2.2	Gekonnt texten	9
2.3	Souverän referieren und präsentieren	11
2.4	Medien und Öffentlichkeit professionell informieren.	12
3	Worauf es ankommt: Kommunikative Kompetenz.	15
3.1	Ausdruck und Wirkung: Wir sagen mehr, als wir sagen	16
3.2	Höflich, verständlich, situationsangemessen und wertschätzend: Reden	19
3.3	Inhalt und Beziehung, Selbstauskunft und Appell: Hören	28
3.4	Selbstfürsorge und Perspektivenwechsel: Reden und Hören	33
3.5	Literaturempfehlungen	37
4	Schriftlich kommunizieren: Gekonnt texten	39
4.1	Verständlich und anschaulich schreiben: Das Wort	40
4.2	Verständlich und anschaulich schreiben: Der Satz	53
4.3	Interesse wecken und aufrechterhalten: Textanfang, Überschrift und Textaufbau.	59

4.4	Gewinnende Korrespondenz: Briefe und E-Mails	65
4.5	Aufmerksamkeit wecken: Schreiben fürs Netz	78
4.6	Informieren statt nerven: Professionelle Berichte	83
4.7	Schreibhürden überwinden	86
4.8	Literaturempfehlungen	89
5	Mündlich kommunizieren: Souverän referieren, präsentieren und moderieren.	91
5.1	Reden schreiben: Ghostwriting	92
5.2	Mit rhetorischen Stilfiguren und Zitaten Eindruck machen	106
5.3	Reden und Vorträge mit Vorgesetzten trainieren	111
5.4	Worauf es bei Präsentationen ankommt	117
5.5	Diskussionen gekonnt leiten	123
5.6	Stringent moderieren	129
5.7	Virtuell präsent sein: Videokonferenz	140
5.8	Gelassen mit Lampenfieber umgehen	142
5.9	Genderlekte: Geschlecht, Sprache und Gesprächsverhalten	145
5.10	Literaturempfehlungen	154
6	Öffentlich kommunizieren: Professionell Medien und Öffentlichkeit informieren	155
6.1	Interesse wecken: Veranstaltungen einladend ankündigen	156
6.2	Informieren: Überzeugende Pressemitteilungen herausgeben	158
6.3	Pressekonzferenzen: Sorgfältig vor- und nachbereiten, gekonnt einladen und durchführen	165
6.4	Interviews und Hintergrundgespräche: Vorbereiten und bestreiten	173
6.5	Professioneller Umgang mit Journalist*innen. Konflikte mit Medien meistern	178
6.6	Shitstorms abwehren: Krisenkommunikation	182
6.7	Literaturempfehlungen	189
7	Bewerben und starten – Führung und Kritik	191
7.1	Ich will Referent*in werden. Worauf kommt es bei Bewerbungen an?	192
7.2	Erster Arbeitstag: Wie stelle ich mich vor? Wie gelingt mir Small Talk?	195
7.3	Umgang mit Kritik: Wie kritisiere ich angemessen? Wie reagiere ich gelassen auf Kritik?	198

7.4	Mitarbeiter*innen-Gespräch: Wie kann ich mich vorbereiten und wie auf Augenhöhe kommunizieren?	208
7.5	Führung: Was kommt da auf mich zu?	212
7.6	Literaturempfehlungen	216
	Literatur	217
	Stichwortverzeichnis	221