

# Inhaltsverzeichnis

<b>Wie arbeiten Sie mit Buch und CD?</b>	6
Kurzübersicht zu allen Tests	9
Alle Kompetenzen im Überblick	14
Welche Kernkompetenzen Sie mit welchem Test prüfen	15
Welche Tests Sie für bestimmte Positionen einsetzen können	16
<b>Die häufigsten Fragen zu den Einstellungstests</b>	17
Wann führen Sie den Test durch?	17
Wie vermeiden Sie Bewertungsfehler?	18
Sollten Sie Ihrem Bewerber ein Feedback geben?	19
Wie viel Bearbeitungszeit räumen Sie Ihrem Bewerber ein?	20
<b>So nutzen Sie professionelle Fragetechniken</b>	22
<i>Modell: Das Verhaltensdreieck</i>	22
<i>Fragetechnik 1: Kritische Situationen (Critical Incidents)</i>	24
<i>Fragetechnik 2: Der Fragetrichter</i>	26
<i>Fragetechnik 3: Zirkuläre und projektive Fragen</i>	28
<i>Fragetechnik 4: Kettenfragen</i>	30
<b>Einstellungstests von A bis Z</b>	33
1 Arbeitsprobe zum Einreichen vor dem Bewerbungsgespräch	34
2 Argumentation im Verkaufsgespräch (Rollenspiel)	38
3 Argumentationsfähigkeit (Rollenspiel)	42
4 Beschwerdemanagement (Rollenspiel)	45
5 Englische Präsentation I (Sprachtest)	50
6 Englische Präsentation II (Test, Präsentation)	54
7 Gesprächsprotokoll (Hausaufgabe)	60
8 Ideenentwicklung und Innovationsfähigkeit (Präsentation)	63
9 Komplizierte Sachverhalte einfach darstellen (Übung)	68
10 Konfliktfähigkeit I (Rollenspiel)	71
11 Konfliktfähigkeit II (Rollenspiel, Kurzpräsentation)	75
12 Konzentration und Merkfähigkeit (Übung)	80
13 Kreative Ideen entwickeln (Präsentation)	83
14 Kreativität und Innovationsfähigkeit (praktische Übung)	87

15 Kunden aktiv ansprechen (Rollenspiel)	93
16 Kundeneinwände behandeln (Rollenspiel)	98
17 Mitarbeiter anleiten und Aufgaben delegieren (Rollenspiel)	102
18 Mitarbeiter motivieren und Ziele definieren (Rollenspiel)	105
19 Mitarbeitergespräch bzw. Kritikgespräch I (Rollenspiel)	111
20 Mitarbeitergespräch bzw. Kritikgespräch II (Rollenspiel)	120
21 Mitarbeitergespräch über die Zielerreichung (Rollenspiel)	127
22 Motivationsrede (Präsentation)	133
23 Multikulturelle Kunden erreichen (Präsentation)	140
24 Nutzenargumentation und Überzeugungskraft (Übung)	148
25 Organisationsgeschick (Übung)	152
 <i>Exkurs: Was Sie bei Probearbeitstagen beachten müssen</i>	 156
26 Probearbeitstag: Ein Konzept erarbeiten	158
27 Probearbeitstag: Informationen aufbereiten und präsentieren	163
28 Probearbeitstag: Medienkompetenz	167
29 Probearbeitstag: Tätigkeit im Produktionsbereich	172
30 Projektmanagement - Entscheidung (Präsentation, Rollenspiel)	176
31 Projektmanagement - Risikofaktoren (Präsentation, schriftliche Analyse)	182
32 Projektmanagement - international, interkulturell (Übung)	189
33 Rechenübung: Kennzahlen ermitteln	195
34 Rechenübung: Prozentrechnung anwenden	198
35 Selbst- und Zeitmanagement (Übung)	201
36 Selbsteinschätzung und Selbstreflexion (Interview)	207
37 Stärken-Schwächen-Analyse (Interview, Präsentation)	211
38 Stressinterview I	219
39 Stressinterview II	224
40 Technisches Verständnis im Büroalltag (Übung)	228
41 Telefonkompetenz I (Rollenspiel)	231
42 Telefonkompetenz II (Rollenspiel)	235
43 Telefonkompetenz III (Rollenspiel)	239
44 Verhandlungskompetenz (Präsentation, Rollenspiel)	245
45 Zielstellungs- und Planungskompetenz (Hausaufgabe, Präsentation)	251
 Stichwortverzeichnis	 255
Die Autoren	258