

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung . . . . .</b>	<b>7</b>
-----------------------------	----------

## **Teil 1 Was ein gutes Gespräch ausmacht**

<b>1. Die Bedeutung von Mitarbeitergesprächen . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>2. Die Gesprächsvorbereitung . . . . .</b>	<b>19</b>
<b>3. Durch richtige Einladung den Erfolg programmieren . . .</b>	<b>23</b>
<b>4. Wertvolle Gesprächstechniken . . . . .</b>	<b>25</b>
<b>5. Der allererste Kontakt und der erste Eindruck . . . . .</b>	<b>41</b>
<b>6. Sich auf unterschiedliche Gesprächstypen und -partner einstellen . . . . .</b>	<b>45</b>
<b>7. Kommunikation mit Mitarbeitern unterschiedlicher Generationen . . . . .</b>	<b>55</b>

## **Teil 2 Führungsgespräche im Alltag**

<b>8. Das Motivationsgespräch . . . . .</b>	<b>61</b>
<b>9. Das Entwicklungsgespräch . . . . .</b>	<b>73</b>
<b>10. Das Kontrollgespräch . . . . .</b>	<b>87</b>
<b>11. Das Transformationsgespräch . . . . .</b>	<b>97</b>
<b>12. Das Delegationsgespräch . . . . .</b>	<b>105</b>
<b>13. Das Teamgespräch und Meeting . . . . .</b>	<b>113</b>
<b>14. Das virtuelle Mitarbeitergespräch . . . . .</b>	<b>121</b>
<b>15. Das Gehaltsgespräch . . . . .</b>	<b>129</b>
<b>16. Das Krankenrückkehrgespräch . . . . .</b>	<b>137</b>

### **Teil 3 Umgang mit Konflikten, Kritik und Fehlverhalten**

<b>17. Das Konfliktlösungsgespräch . . . . .</b>	<b>143</b>
<b>18. Unangenehmes besprechen und Kritik zum Ausdruck bringen . . . . .</b>	<b>155</b>
<b>19. Die gelbe Karte – das Gespräch bei wiederholtem Fehlverhalten . . . . .</b>	<b>163</b>

### **Teil 4 Gespräche rund um Einstellung und Entlassung**

<b>20. Das Bewerbergespräch . . . . .</b>	<b>175</b>
<b>21. Das Onboarding-Gespräch – die Kunst des erfolgreichen Einstiegs . . . . .</b>	<b>197</b>
<b>22. Das Kündigungsgespräch . . . . .</b>	<b>207</b>

### **Teil 5 Kundengespräche**

<b>23. Das Verkaufsgespräch . . . . .</b>	<b>217</b>
<b>24. Das Reklamationsgespräch . . . . .</b>	<b>227</b>

### **Teil 6 Außergewöhnliche Gespräche**

<b>25. Das Gespräch mit dem eigenen Chef – bewusst »nach oben« wirken . . . . .</b>	<b>235</b>
<b>26. Das Gespräch mit mir selbst . . . . .</b>	<b>241</b>
<b>Schlusswort . . . . .</b>	<b>245</b>
<b>Literatur . . . . .</b>	<b>247</b>
<b>Danksagung . . . . .</b>	<b>249</b>
<b>Der Autor . . . . .</b>	<b>251</b>
<b>Stichwortverzeichnis . . . . .</b>	<b>253</b>