

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	13
Hinweise zum Aufbau des Buchs .....	15
Begriffserläuterungen .....	17
<b>Bausteine – überzeugende Rhetorik- und Kommunikationstechniken .....</b>	<b>19</b>
<b>1 Einführendes zu den Bausteinen bzw. Techniken .....</b>	<b>21</b>
<b>2 Grundlegende Bausteine .....</b>	<b>23</b>
2.1 Argumentieren – andere überzeugen und für die eigenen Inhalte gewinnen .....	23
2.2 Fragen – Informationen erhalten und die Führung übernehmen .....	27
2.3 Zuhören – andere verstehen und führen .....	31
<b>3 Weiterführende Bausteine .....</b>	<b>35</b>
3.1 Einwandbehandlung – reagieren und beim Thema bleiben .....	35
3.2 Nutzendarstellung – Vorteile und Nutzen verdeutlichen .....	41
3.3 Bedarfsermittlung – erfragen, um was es geht .....	45
3.4 Feedback-Dreischritt – gekonnt Rückmeldung geben .....	51
<b>4 Ergänzende Bausteine .....</b>	<b>55</b>
4.1 Vorbereitung – sich einstimmen und wappnen .....	55
4.2 Nachbereitung – reflektieren und Zugesagtes tätigen .....	56
4.3 Einleitung bzw. Einstieg – gekonnt und professionell beginnen .....	57
4.4 Schluss bzw. Ausstieg – sinnvoll und souverän aufhören .....	59
4.5 Vorstellung – sich gut darstellen .....	61
4.6 Smalltalk – die Beziehung aufbauen und pflegen .....	62
4.7 Schlagfertigkeit – schnell reagieren .....	64
4.8 Reaktion auf Angriffe und unfaire Verhaltensweisen – gekonnt gegensteuern .....	69
4.9 Abwehr von Manipulationstechniken – wirkungsvoll reagieren .....	78

4.10	Steigerer und Minderer der Überzeugungskraft – noch überzeugender werden .....	84
4.11	Verständlichmacher – noch besser verstanden werden .....	85
4.12	Stilfiguren – intensivieren und schmücken .....	87
	<b>Baupläne – zielführende Rede- und Gesprächsstrukturen .....</b>	<b>91</b>
5	<b>Einführendes zu den Bauplänen bzw. Strukturen .....</b>	<b>93</b>
6	<b>Baupläne für Reden – Redestrukturen .....</b>	<b>95</b>
6.1	Grundlegende Rede- und Präsentationsstruktur – so laufen Monologe ab .....	96
6.2	Strukturhilfen für Stegreifreden – wenn es schnell gehen muss .....	98
6.3	Wittsack-Formel – eine vielseitig einsetzbare Struktur .....	99
6.4	Überzeugungsrede – Zustimmung erhalten .....	100
6.5	Meinungsrede – sich positionieren .....	103
6.6	Informationsrede – verstanden werden .....	106
6.7	Gesellschaftsrede – einen Anlass aufwerten .....	108
6.8	Fünfsätze – Argumente, Reden und Präsentationen zielgerichtet strukturieren .....	110
6.9	Storytelling – Geschichten, die wirken .....	124
6.10	Präsentation – Rede mit Visualisierung .....	129
7	<b>Baupläne für Gespräche – Gesprächsstrukturen .....</b>	<b>131</b>
7.1	Grundlegende Gesprächsstruktur – so laufen Dialoge ab .....	131
7.2	Verhandlung .....	133
7.2.1	Sachgerechte Verhandlung – zum beidseitigen Vorteil .....	135
7.2.2	Schwierige und harte Verhandlung – jeder für sich .....	142
7.3	Verkauf .....	145
7.3.1	Verkaufsgespräch – zielorientiert zum Abschluss .....	146
7.3.2	Beschwerde- und Reklamationsbehandlung – Verärgerung aufnehmen und positiv umwandeln .....	152
7.4	Telefon .....	157
7.4.1	Akquise am Telefon – Kunden gewinnen .....	158
7.4.2	Verkauf am Telefon – Abschlüsse machen .....	162

7.5	Messe .....	167
7.5.1	Akquisegespräch – Kunden erlangen .....	169
7.5.2	Beratungsgespräch – informieren und Möglichkeiten aufzeigen .....	173
7.6	Führung .....	177
7.6.1	Mitarbeitergespräche – Gespräche als Führungsinstrumente .....	178
7.6.2	Moderation – so entstehen Ergebnisse .....	200
7.6.3	Besprechung – Resultate statt Zeitverschwendungen .....	205
	Literaturverzeichnis .....	209
	Autor und Kontakt .....	213