

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
Hinweise zum Aufbau des Buchs	15
Begriffserläuterungen	17
Bausteine – überzeugende Rhetorik- und Kommunikationstechniken	19
1 Einführendes zu den Bausteinen bzw. Techniken	21
2 Grundlegende Bausteine	23
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
3 Weiterführende Bausteine	35
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-Dreischnitt – gekonnt Rückmeldung geben	51
4 Ergänzende Bausteine	55
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
	Baupläne – zielführende Rede- und Gesprächsstrukturen	91
5	Einführendes zu den Bauplänen bzw. Strukturen	93
6	Baupläne für Reden – Redestrukturen	95
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	Baupläne für Gespräche – Gesprächsstrukturen	131
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 Zeitverschwendung	205
	Literaturverzeichnis	209
	Autor und Kontakt	213