

Inhalt

Praktischer Leitfaden der Kommunikation 11

- Einleitung 13
- Was ist ein Gespräch? 15
- Was ist eine Nachricht? 16
- Wie lässt sich Kommunikation effektiv gestalten? 19
- Vier Maximen für das Gespräch 21
- Was zwischen den Zeilen gesagt wird 23
- Die Kommunikationsmittel 25
- Metakommunikation 37
- Die Ich-Botschaft 39
- Prosodische Verständigungssignale 42
- Nicht sprachliche Kommunikationsmittel 46
- Wie gestaltet man ein Gespräch? 51

Der persönliche Stil: angemessen und authentisch reden und schreiben 59

- Das Wort »ich« 61
- Höflich schreiben und reden – wie sieht das aus? 63
- Von Floskeln, Füll- und Papierwörtern 66
- Fremdwörter – eine alltägliche Angelegenheit 68
- Vom Wechseln oder Wiederholen des Ausdrucks 74

Deutsch – eine Sprache mit vielen Gesichtern 87

- Eine Sprache, die jeder kennt: die Standardsprache 89
- Dialekte in der alltäglichen Kommunikation 90
- »Was geht?« – Jugendsprache und andere Sondersprachen 100
- Geschlechtergerechtigkeit in der Sprache 102
- Wenn Fachsprachen zum Fachchinesisch werden 104

Das kleine 1x1 des Briefeschreibens 107

- Anschrift 109
- Datumsangabe 113
- Betreff 113
- Anrede 114
- Briefschluss 115
- Anlagenvermerk 120

Die passende Anrede 121

- Adelstitel 123
- Akademische Grade 126
- Bundesregierung und Landesregierungen 129
- Diplomaten/Diplomatinnen 134
- Funk und Fernsehen 135
- Justiz 136
- Kirchliche Ämter 137
- Landkreisverwaltung und Stadtverwaltung 138
- Parteien 139
- Polizei und Bundeswehr 140
- Schule und Schulverwaltung 141
- Verwaltung allgemein 142
- Wirtschaft 143

Briefe formvollendet schreiben 145

- Allgemeine Bemerkungen 147
- Privatbriefe – individuell und stilvoll 147
- Gratulationsbriefe 148
- Briefe zu Weihnachten und zum Jahreswechsel 167
- Schreiben zu besonderen Anlässen 170
- Kondolenzschreiben 180
- Geschäftliche Korrespondenz – korrekt und zeitgemäß 187
- Briefe von Privatkunden an Unternehmen 187
- Allgemeiner Schriftverkehr 196

Anzeigen versiert formulieren 225

- Einzelheiten zur Anzeigenschaltung 227
- Zum Inhalt Ihrer Anzeige 229

Das kleine 1x1 der E-Mail-Korrespondenz 261

- Das Wort »E-Mail« im korrekten Sprachgebrauch 263
- Ist die Erreichbarkeit per E-Mail ein Muss? 264
- Wann sind E-Mails angebracht und wann nicht? 265
- Die gängigen Empfehlungen zu Form, Inhalt und Versand von E-Mails 275
- Betreff: kurz und prägnant 278
- Von der Anrede bis zum Dateianhang 280
- Bevor Sie auf »Senden« drücken 290

Von Smileys & Co.: Chatten und Bloggen 293

- Newsgroups 296
- Wie sinnvoll ist Chatten oder Bloggen? 296
- Anonymität: Gechattet wird meist unter falschem Namen 298

Auch bei Chats und Blogs gibt es Regeln 299
Die Sprache von SMS, Chats und Blogs 304
Besonderheiten des »Netzjargons« 305
Sprachverhunzung durch Netzjargon? 314

Kleiner SMS-Knigge 317

Wann sind SMS-Botschaften angebracht und wann nicht? 319
Korrektes Verhalten beim Simsen 322
Empfehlungen zum Schreiben einer SMS 323

Gutes Benehmen am Telefon 329

Meldeformel: Lassen Sie Ihren Gesprächspartner wissen,
mit wem er spricht 331
Während des Telefonierens 334
Überlegen Sie, ob Sie die Anklopffunktion wirklich brauchen 339
Tipps zum rücksichtsvollen Umgang mit dem Handy 341
Wenn niemand da ist: der Anrufbeantworter 343

Sitzungen: zielorientiert kommunizieren 347

Sitzungen richtig vorbereiten 349
Während der Sitzung 351
Nach der Sitzung: Protokoll nicht vergessen 360

Das 1x1 des Redenhaltens 369

Stoff- und Materialsammlung 371
Gliederung 372
Vortragen 373
Stolpersteine, die Sie umgehen können 376
Überlegungen für den rednerischen Erfolg 380
Zusammenfassung: Checklisten 381

Gewissensfrage: Duzen oder Siezen? 383

Duzen oder Siezen? Die wichtigsten Grundregeln 386
Wer darf wem das »Du« anbieten? 387
Feingefühl ist gefragt: Überrumpeln Sie niemanden 388
Widerruf schwierig: Die Vereinbarung, sich zu duzen,
können Sie kaum rückgängig machen 389
Wie Sie das Angebot, sich zu duzen, höflich ablehnen 390
Elegant und unverfänglich: die anfängliche Klarstellung,
wie man sich anredet 391
Respektloses »Du«: Widersprechen Sie, wenn Sie wider
Willen einfach geduzt werden 392
Als Chef(in) beim Duzen auf Gerechtigkeit achten 393
Einseitiges Duzen: nur bei Kindern und Jugendlichen erlaubt 393
Das »Hamburger Sie« ist inzwischen gesellschaftsfähig 394

Wie Sie über Dritte sprechen, mit denen Sie per Du sind 396
Geschäftlich siezen, privat duzen – ist das möglich? 396
Duzen und Siezen in der Korrespondenz 397

Für den bleibenden Eindruck: Visitenkarten 403

Tipps zur Gestaltung von Visitenkarten 405
Tipps zu Sprache und Inhalt 408
Telefon, Fax, E-Mail: die Krux mit Abkürzungen und
Kurtzworthern 409
Telefonnummern richtig gliedern 409
Sinnvolle Ergänzungen auf geschäftlichen Visitenkarten 410
Der richtige Umgang mit der Visitenkarte 412

Vorstellen, Bekanntmachen, Verabschieden 415

Vorstellen und Bekanntmachen 417
Die richtige Reihenfolge beim Vorstellen und
Bekanntmachen 418
Empfehlenswerte Formulierungen beim Vorstellen
und Bekanntmachen 422
Tipps zum Namens- und Titelgebrauch 424
Verabschieden 425
Die richtigen Worte zum Abschied 427

Small Talk 435

Mögliche Themen für einen Small Talk 439
Small-Talk-Knigge: Auf folgende Punkte sollten Sie achten 450

Fettnäpfchen, Ausrutscher und Beleidigungen 453

Welche Fehler es zu vermeiden gilt 455

Register 473