

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
1 Überzeugungssituationen vorbereiten	13
1.1 Personen	16
1.1.1 Handlungsmotivationen	16
1.1.2 Was bist du denn so für'n Typ?	20
1.1.3 Einflussnehmende Personen	26
1.2 Anlass	28
1.3 Zeit/Ort	29
1.3.1 Ort	30
1.3.2 Zeit	31
1.4 Sache	33
2 Argumente vorbereiten	37
2.1 Der strukturelle Aufbau eines Kernarguments	37
2.2 Alternative zum Kernargument	41
3 Gespräche vorstrukturieren	47
3.1 Die Gesprächseröffnung	48
3.1.1 Small Talk hilft, in das Gespräch zu finden	48
3.1.2 Gesprächsziele sorgen für eine Richtung	52
3.1.3 Basic Facts – damit alle vom Gleichen sprechen	53
3.2 Die Diskussion und Auseinandersetzung	54
3.3 Ergebnissicherung und Gesprächsausklang	56
4 Verhandlungen planen	61
4.1 Vorbereitung und Zielplanung	61
4.2 Sondierungsgespräche führen	63
4.3 Generelle Strategieplanung	65
4.3.1 Spiel mit den Verhandlungsphasen	65
4.3.2 Spiel mit Kompetenzen	66
4.3.3 Spiel mit unterschiedlichen Verhandlungsrollen	66
4.3.4 Spiel über Bande	68
4.3.5 Der kooperative Verhandlungsstil	69
4.3.6 Der konsequente Verhandlungsstil	70
4.3.7 Der grenzwertige Verhandlungsstil	72

5	Reden/Präsentationen rund um die Argumente planen	77
5.1	Informationsvorträge	78
5.2	Entscheidungsvorträge	84
5.2.1	Der schlichte Entscheidungsvortrag	84
5.2.2	Der dialektische Entscheidungsvortrag	89
5.3	Politische Reden – Storytelling	94
5.3.1	Die Grundprinzipien einer guten Story	96
5.3.2	Die Heldenreise	98
5.3.3	Einfache Story-Arten	102
5.4	Festreden	105
5.4.1	Festrede auf eine Person	106
5.4.2	Festrede auf einen Ort	107
6	Wirkungsverstärker für Ihre Ausführungen: Rhetorische Stilmittel	111
6.1	Stilmittel mit zusammenfassendem Charakter: Klangfiguren	112
6.2	Stilmittel mit detailverstärkendem Charakter: Wortfiguren	114
6.3	In Vorträgen sichern sie die Aufmerksamkeit: Satzfiguren	116
6.4	Die Zuhörer zum Mitdenken bewegen: Sinnfiguren	118
7	Gespräche führen	123
7.1	Richtig fragen	125
7.2	Sinnlich-lebendige Sprache	132
7.3	Nachvollziehbare Sprache	136
7.4	Zuhören	139
7.5	Wertschätzende Kommunikation	145
7.6	Positive Formulierungen	149
8	Konfliktgespräche	153
8.1	Welche Ursachen können Konflikte haben?	156
8.2	Neun Eskalationsstufen von Konflikten	160
8.3	Generelle Techniken zur Konfliktlösung	162
8.4	Methodik der Konfliktgesprächsführung	164
9	Kritikgespräche	171
9.1	Kritik schlüssig darlegen	171
9.2	Beobachtungsfehler	173
10	Verkaufsgespräche	179
11	Verhandlungen	187
11.1	Verhandlungen voranbringen	189

11.2	Verhandlungen mit mehreren Interessensgruppen zugleich	191
11.3	Manipulationsstrategien	192
12	Fachdiskussionen/Diskussionsrunden	195
12.1	Wer trägt die Verantwortung für einen erfolgreichen Diskussionsverlauf?	195
12.2	Aktiv werden	197
13	Virtuell geführte Gespräche	201
13.1	Schriftliche Kommunikation	202
13.2	Nutzen Sie die Technik richtig	202
13.3	Telefonkonferenzen	204
13.4	Videokonferenzen	205
13.4.1	Blickkontakt	205
13.4.2	Gestik	206
13.4.3	Kleidung	207
13.4.4	Aufmerksamkeit und Energielevel	207
13.4.5	Multinationale Konferenzen	208
14	Vorträge und Präsentationen durchführen	211
14.1	Störungen und Widerstände	211
14.2	Schlagfertigkeit	218
14.3	Spontane Vorträge	225
15	Persönliche Aspekte in Gesprächen und Vorträgen	229
15.1	Körpersprache	229
15.1.1	Raum/Distanz	230
15.1.2	Status/Präsenz	233
15.1.3	Beziehung/Kontext	241
15.1.4	Signale	243
15.1.5	Persönlichkeit	250
15.2	Stimme	253
15.2.1	Atmung	253
15.2.2	Pausen und Dynamik	254
15.2.3	Stimmrichtung	255
15.2.4	Lautstärke	255
15.2.5	Stimmwirkung	256
15.2.6	Emotionale Sprechweise	258
15.3	Lampenfieber	260
15.3.1	Routinen gegen Überspannung	261
15.3.2	Den Gorilla geben	262
15.3.3	Konzentrieren Sie sich und denken Sie	263

16	Entwicklungstipps für Ihre Kommunikationsfähigkeiten	267
	Literaturverzeichnis	271
	Der Autor	273
	Feedback	275
	Überraschung	277
	Stichwortverzeichnis	279