

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Ein Wort zu Beginn ... | 5 |
| I. Definitionen | 13 |
| Hard Skills, Soft Skills, Schlüsselqualifikationen und andere Kompetenzen | 13 |
| II. Kommunikation | 27 |
| 1. Führen heißt kommunizieren | 27 |
| 2. Kommunikation und Motivation | 29 |
| a. Das Wort: Verantwort u ng | 29 |
| b. Das Reden: Informieren und Überzeugen | 30 |
| c. Der Redner: Was wird erwartet | 32 |
| d. Das Publikum: Motive und Wünsche | 35 |
| III. Überzeugen Sie durch kommunikative Kompetenz | 40 |
| 1. Aktion (Performance) – der öffentliche Auftritt | 40 |
| (Gespräche, Reden, Präsentationen, Konferenzen, Interviews) | |
| a. Vorbereitung | 40 |
| ➤ Die formale Vorbereitung | 42 |

| | |
|---|----|
| ➤ Die logistische Vorbereitung | 53 |
| ➤ Die mentale Vorbereitung | 55 |
| b. Durchführung | 62 |
| ➤ Tipps und Strategien | 63 |
| ➤ Hindernisse | 69 |
| ➤ Questions and Answers | 70 |
| ➤ Audiovisuelle Hilfsmittel | 73 |
| c. Nachbereitung | 74 |
| 2. Verbale Kommunikation – Rhetorik | 75 |
| a. Definition | 75 |
| b. Praktische Tipps | 77 |
| c. Nützliche Techniken | 82 |
| 3. Nonverbale Kommunikation – Körpersprache | 87 |
| a. Ihre Erscheinung | 87 |
| b. Körpersignale | 90 |
| c. Der Körper spricht mit | 92 |

IV. Überzeugen Sie durch emotionale Kompetenz **100**

| | |
|------------------------|-----|
| 1. Führen heißt fühlen | 100 |
|------------------------|-----|

| | | |
|----|---|-----|
| 2. | Der richtige Umgang: Überzeugen durch Nutzen bieten | 105 |
| | ➤ Überzeugungsarbeit: Die wichtigsten Stationen | 107 |
| | ➤ Diplomatie: Die wichtigsten Erkenntnisse | 113 |
| | ➤ Taktische Tipps für Ihre Überzeugungsarbeit | 116 |
| 3. | Gutes Benehmen: Höflichkeit und Respekt | 118 |
| 4. | Temperamente | 122 |

V. Überzeugen Sie durch soziale Kompetenz **133**

| | | |
|----|------------------------------------|-----|
| 1. | Führen heißt miteinander | 133 |
| 2. | Teamfähigkeit und Kollegialität | 139 |
| 3. | Kommunikationsverhalten: Mann/Frau | 142 |
| 4. | Verhaltensregeln im Ausland | 147 |

Ein Wort zum Schluss ... **172**

Literaturhinweise **174**