

Inhalt

Wir können nicht nicht kommunizieren 9

Die Big Ten 10

Was ist Smart Talk? 14

Zur Verständigung gehören (mindestens) zwei 14

Was Sie in diesem Buch erwartet 16

Sich unterhalten können 19

SELBST-CHECK: Sich unterhalten können 20

TALK-TOOL 1: Gekonnt einsteigen 23

TALK-TOOL 2: Ergiebige Themen finden 30

TALK-TOOL 3: Eine angenehme Atmosphäre schaffen 33

TALK-TOOL 4: Nähe herstellen 36

TALK-TOOL 5: Sich aufeinander abstimmen 39

TALK-TOOL 6: Elegant um- und aussteigen 43

Verstehen können 49

SELBST-CHECK: Verstehen können 50

TALK-TOOL 7: Die Ohren auf Empfang stellen 52

TALK-TOOL 8: In die Zuhörerrolle schlüpfen 57

TALK-TOOL 9: Aktiv zuhören 61

TALK-TOOL 10: In die Welt des anderen eintauchen 67

Sich darstellen können 73

SELBST-CHECK: Sich darstellen können 74

TALK-TOOL 11: Regie führen 76

TALK-TOOL 12: Sich Respekt verschaffen 82

TALK-TOOL 13: Sich auf gleicher Augenhöhe positionieren 86

TALK-TOOL 14: Glaubwürdig wirken 91

TALK-TOOL 15: Den Fokus auf die schönen Seiten richten 94

TALK-TOOL 16: Mit dem Körper sprechen 97

- Formulieren können 101**
SELBST-CHECK: Formulieren können 102
TALK-TOOL 17: Kompliziertes einfach sagen 104
TALK-TOOL 18: Mit Worten wirken 108
TALK-TOOL 19: Stimmlich punkten 111
TALK-TOOL 20: Füllwörter überlegt einsetzen 114
TALK-TOOL 21: Sich in sein Gegenüber hineinversetzen 118
TALK-TOOL 22: Produktiv formulieren 121

- Sich behaupten können 125**
SELBST-CHECK: Sich behaupten können 126
TALK-TOOL 23: Mit kühlem Kopf kooperieren 128
TALK-TOOL 24: Standpunkte vertreten 130
TALK-TOOL 25: Grenzen setzen 136
TALK-TOOL 26: Fair kritisieren 141
TALK-TOOL 27: Angriffe abwehren 145
TALK-TOOL 28: Einfluss nehmen 148

- Versöhnen können 157**
SELBST-CHECK: Versöhnen können 158
TALK-TOOL 29: Besänftigend kommunizieren 160
TALK-TOOL 30: Konflikte entschärfen 163
TALK-TOOL 31: Das Beziehungskonto füllen 171
TALK-TOOL 32: Loben, anerkennen und bewundern 174

- Präsentieren können 179**
SELBST-CHECK: Präsentieren können 180
TALK-TOOL 33: Die große Linie festlegen 182
TALK-TOOL 34: Planen, was man sagt 188
TALK-TOOL 35: Probieren, wie es läuft 198
TALK-TOOL 36: Sich warm laufen 205
TALK-TOOL 37: Zeigen, was man draufhat 208
TALK-TOOL 38: Zuhörerfragen beantworten 212

Erzählen können 217

SELBST-CHECK: Erzählen können 218

TALK-TOOL 39: Mit Geschichten überzeugen 220

TALK-TOOL 40: Erwünschte Botschaften senden 224

TALK-TOOL 41: Das Leben in Worte fassen 229

Schweigen können 237

SELBST-CHECK: Schwelgen können 238

TALK-TOOL 42: Diskret sein 241

TALK-TOOL 43: Nicht klagen, nichts sagen 247

TALK-TOOL 44: Warten und wirken 252

TALK-TOOL 45: Sich auf die Lippen beißen 257

TALK-TOOL 46: Genießen und schwelgen 260

Schreiben können 263

SELBST-CHECK: Schreiben können 264

TALK-TOOL 47: Nach Plan arbeiten 267

TALK-TOOL 48: Kürzer und klarer schreiben 273

TALK-TOOL 49: Die Leser bei Laune halten 280

TALK-TOOL 50: Die Vorstellungskraft ankurbeln 286

Talk smart! 294

Literatur 296

Register 298