

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Wie arbeiten Sie mit diesem Buch und Arbeitshilfen Online?</b>	<b>11</b>
1.1	Kurzübersicht zu allen Tests	14
1.2	Alle Kompetenzen im Überblick	20
1.3	Welche Kernkompetenzen Sie mit welchem Test prüfen	22
1.4	Welche Tests Sie für bestimmte Positionen einsetzen können	24
<b>2</b>	<b>Die häufigsten Fragen zu den Einstellungstests</b>	<b>25</b>
2.1	Wann führen Sie den Test durch?	25
2.2	Sollten Sie Ihrem Bewerber Feedback geben?	26
<b>3</b>	<b>So nutzen Sie professionelle Fragetechniken</b>	<b>29</b>
3.1	Modell: Das Verhaltensdreieck	29
3.2	Fragetechnik 1: Kritische Situationen (Critical Incidents)	31
3.3	Fragetechnik 2: Der Fragetrichter	33
3.4	Fragetechnik 3: Zirkuläre und projektive Fragen	36
3.5	Fragetechnik 4: Kettenfragen	38
3.6	Fragetechnik 5: Skalierung	40
<b>4</b>	<b>Wie kann ich Einstellungstests in Assessment Centern anwenden?</b>	<b>43</b>
4.1	Grundsätzliches zum Verfahren	43
4.2	Anwendungsbeispiel	44
4.2.1	AC-Übung: Beratungsgespräch	45
4.2.2	AC-Übung: Fallstudie	46
4.2.3	AC-Übung: Gruppendiskussion/Selbstpräsentation	46
4.2.4	Selbsteinschätzungsbogen	47
4.2.5	Aufgaben der Beobachter	47
4.3	Praxisbeispiel	49
<b>5</b>	<b>Einstellungstests von A bis Z</b>	<b>51</b>
5.1	Ambiguitätstoleranz/Komplexitätstoleranz (Präsentation/Gespräch)	51
5.2	Anleitfähigkeit am Beispiel Vertrieb (Rollenspiel)	57
5.3	Arbeitsprobe zum Einreichen vor dem Bewerbungsgespräch	61
5.4	Argumentation im Verkaufsgespräch (Rollenspiel)	64
5.5	Argumentationsfähigkeit (Rollenspiel)	67
5.6	Beschwerdemanagement (Rollenspiel)	69

## Inhaltsverzeichnis

5.7	Englische Präsentation I (Sprachtest)	74
5.8	Englische Präsentation II (Test, Präsentation)	77
5.9	Führung international (Präsentation/Gespräch, ggf. Hausaufgabe)	82
5.10	Gesprächsprotokoll (Hausaufgabe)	87
5.11	Ideenentwicklung und Innovationsfähigkeit (Präsentation)	89
5.12	Interkulturelle Kompetenz (Präsentation/Gespräch, ggf. Hausaufgabe)	93
5.13	Komplizierte Sachverhalte einfach darstellen (Übung)	101
5.14	Konfliktfähigkeit I (Rollenspiel)	103
5.15	Konfliktfähigkeit II (Rollenspiel, Kurzpräsentation)	107
5.16	Konzentration und Merkfähigkeit (Übung)	111
5.17	Kreative Ideen entwickeln (Präsentation)	114
5.18	Kreativität und Innovationsfähigkeit (praktische Übung)	117
5.19	Kunden aktiv ansprechen (Rollenspiel)	122
5.20	Kundeneinwände behandeln (Rollenspiel)	126
5.21	Mitarbeiter anleiten und Aufgaben delegieren (Rollenspiel)	129
5.22	Mitarbeiter motivieren und Ziele definieren (Rollenspiel)	132
5.23	Mitarbeitergespräch bzw. Kritikgespräch I (Rollenspiel)	137
5.24	Mitarbeitergespräch bzw. Kritikgespräch II (Rollenspiel)	144
5.25	Mitarbeitergespräch über die Zielerreichung (Rollenspiel)	150
5.26	Motivationsrede (Präsentation)	154
5.27	Multikulturelle Kunden erreichen (Präsentation)	160
5.28	Nutzenargumentation und Überzeugungskraft (Übung)	168
5.29	Organisationsgeschick (Übung)	171
5.30	Probearbeitstag: Ein Konzept erarbeiten	174
5.31	Probearbeitstag: Informationen aufbereiten und präsentieren	180
5.32	Probearbeitstag: Medienkompetenz	183
5.33	Probearbeitstag: Tätigkeit im Produktionsbereich	188
5.34	Projektmanagement – Entscheidung (Präsentation, Rollenspiel)	191
5.35	Projektmanagement – Risikofaktoren (Präsentation, schriftliche Analyse)	196
5.36	Projektmanagement – international, interkulturell (Übung)	201
5.37	Rechenübung: Prozentrechnung anwenden	206
5.38	Selbst- und Zeitmanagement (Übung)	208
5.39	Selbsteinschätzung und Selbstreflexion (Interview)	213
5.40	Stärken-Schwächen-Analyse (Interview, Präsentation)	217
5.41	Stress-Resilienz (Selbstreflexion)	224
5.42	Stressinterview I (Provokative Intervention)	227
5.43	Stressinterview II (Rollenspiel)	231
5.44	Technisches Verständnis im Büroalltag (Übung)	234
5.45	Telefonkompetenz I (Rollenspiel)	237
5.46	Telefonkompetenz II (Rollenspiel)	240
5.47	Telefonkompetenz III (Rollenspiel)	244

5.48	Veränderungsmanagement (Präsentation/Rollenspiel)	250
5.49	Verhandlungskompetenz (Präsentation, Rollenspiel)	254
5.50	Zielstellungs- und Planungskompetenz (Hausaufgabe, Präsentation)	259
5.51	Exkurs: Werte	262
<b>6</b>	<b>Wie vermeiden Sie Bewertungsfehler?</b>	<b>269</b>
6.1	Der erste Eindruck	269
6.2	Häufige Bewertungsfehler	269
6.3	Tipps zur Vermeidung von Wahrnehmungs- und Bewertungsfehlern	272
<b>7</b>	<b>Arbeitsrechtliche Themen im Vorstellungsgespräch</b>	<b>275</b>
7.1	AGG – Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz	275
7.2	Zulässige und unzulässige Fragen	278
7.3	Auskünfte einholen über den Bewerber	280
7.4	Leistungstests	281
7.5	Kosten für das Bewerbungsgespräch	281
<b>Die Autoren</b>		<b>283</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>		<b>285</b>