

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Warum ist Kommunikation wichtig?	9
Business-Knigge	11
Es gibt niemals eine 2. Chance einen 1. Eindruck zu machen	11
Grundregeln für das äußere Erscheinungsbild	12
10 Knigge-Fehler	14
Wie stelle ich mich vor?	17
Fragetechniken	19
Offene Fragen	19
Geschlossene Fragen	20
Alternativ-Frage	21
Suggestiv-Frage	21
Rhetorische Frage	21
Weitere Fragetechniken	21
„Wer fragt, führt“	22
Anmerkung zur Grafik:	22
Regeln für gutes Fragen	23
Meinungen und Überzeugungen	25
Non-verbale Kommunikation und Zuhören	29
Körpersprache	31
Exkurs: 7-38-55	32
Lügen und Täuschungen	33
Zuhören	33
Argumentation und Konfliktstrategien	35
Nutzen	35
Behandlung von Einwänden	37
Unfaire Angriffe	38

Killerphrasen und Todsünden	39
Konflikt-Eskalation und Wege zurück in die Kommunikation	41
Konfliktmanagement	43
Das könnte (k)eine Lösung sein	45
Wenn es mal wieder hektisch wird ...	47
Anhänge	49
Die elf (Tod)Sünden der Kommunikation – und wie man es besser macht	49
Sich herablassend benehmen	51
Signale setzen	54
Vermeidung	56
Literatur rund um das Thema Knigge, Small Talk u. a.	59
Internet, CD	63
Auf ein Wort zum Schluss	65