

# Inhalt

<b>Geleitwort .....</b>	<b>IX</b>
<b>1 Prolog .....</b>	<b>1</b>
1.1 Der Hintergrund des Ganzen .....	1
1.1.1 Sein oder Nichtsein: Eine Frage der Karriere .....	2
1.1.2 Die Renaissance des Fachwissens.....	3
1.1.3 In die Tiefe und in die Breite .....	3
1.1.4 Es gibt ein Leben nach Hochschule oder Lehre .....	4
1.2 Eine kleine Gebrauchsanleitung für dieses Buch.....	5
1.2.1 Wer dieses Buch wie lesen sollte .....	5
1.2.2 Was Sie von diesem Buch erwarten dürfen und was nicht .....	8
1.2.3 Wer dieses Buch warum geschrieben hat.....	11
1.2.4 Wem Dank dafür gebührt .....	12
<b>2 Vom Programmierer zum Lösungsanbieter .....</b>	<b>13</b>
2.1 Von Wissensarbeitern in einer Servicewelt .....	14
2.1.1 Eine kleine kritische Zeitreise.....	14
2.1.2 IT'ler und der Ruf nach Multikompetenz .....	18
2.2 Im Anfang war das „T“ .....	22
2.2.1 Der Homo Informaticus im Hier & Heute & Morgen.....	23
2.2.2 Von Generalisten, Spezialisten und den anderen.....	24
2.2.3 Der T-Shaped Professional .....	27
2.2.4 Wenn Unternehmen multikompetent qualifizieren .....	29
2.3 Die T-Shaping-Strategie.....	30
2.3.1 Das Ziel klar vor Augen – ganz prinzipiell.....	31
2.3.2 Die Mittel zum Ziel – längs und quer .....	34
2.3.3 Ein T, das immer passt.....	36
<b>3 In die Breite (Teil 1): Denke und handle unternehmerisch! .....</b>	<b>37</b>
3.1 Das modellierte Unternehmen .....	39
3.1.1 Modellieren für Anfänger .....	39

3.1.2	Systeme mit System .....	41
3.1.3	Wer mit wem wofür: Das System Unternehmen .....	43
3.2	Hand in Hand: Mensch, Organisation und Technik .....	46
3.2.1	Die Unternehmensstrategie: Ziele, Mittel und Indikatoren .....	48
3.2.2	Der Faktor Mensch: Lieferant, Mitarbeiter und Kunde .....	50
3.2.3	Unser aller Technik: Hardware, Software und Netze .....	54
3.3	Der Gestaltungsraum Organisation .....	55
3.3.1	„Stein auf Stein“ – Die Aufbauorganisation .....	56
3.3.2	Schritt für Schritt – Die Ablauforganisation .....	58
3.3.3	Werte konservieren – Das externalisierte Wissen .....	63
3.4	Aktiv auf den Punkt gebracht .....	64
<b>4</b>	<b>In die Breite (Teil 2): Entdecke und präsentiere Dich selbst! .....</b>	<b>67</b>
4.1	Wer bin ich, und wenn nein, warum? .....	68
4.1.1	Die Brille auf der Nase .....	68
4.1.2	So wertvoll wie nie: Werte .....	69
4.1.3	Antriebsmotoren der besonderen Art: Glaubenssätze .....	72
4.1.4	Eine SINN-volle Sache: WahrnehmungsfILTER .....	73
4.2	Wer wirkt, der bewirkt .....	75
4.2.1	Du bist, was Du denkst! .....	76
4.2.2	Die (Ohn)Macht des ersten Eindrucks .....	77
4.2.3	Maße mit Wirkung: 55-38-7 .....	80
4.2.4	Charismatiker und Tarnkappenträger .....	81
4.3	Auf die Bühne, fertig, los! .....	84
4.3.1	Hacker goes Hollywood: Der Informatiker und sein Image .....	85
4.3.2	Einstellungssache und Authentizität .....	86
4.3.3	Des Tekkies neue Kleider .....	89
4.3.4	60 Sekunden für Ihre Show: Der Elevator Pitch .....	93
4.3.5	Exkurs: Stimme macht Stimmung .....	97
4.4	Menschenkenntnis für Anfänger und Fortgeschrittene .....	99
4.4.1	Reine Typensache .....	100
4.4.2	Typ 1: Das konsequente Alphanier .....	102
4.4.3	Typ 2: Der kreative Alleskönner .....	103
4.4.4	Typ 3: Der bodenständige Teamplayer .....	104
4.4.5	Typ 4: Der analytische Qualitätssicherer .....	105
4.4.6	Die Realität ist bunt .....	106
4.5	Aktiv auf den Punkt gebracht .....	110
<b>5</b>	<b>In die Breite (Teil 3): Sei aufmerksam und kommuniziere! .....</b>	<b>113</b>
5.1	Kommunizieren können vs. kommunizieren wollen .....	114
5.1.1	Ein Puzzle und seine Teile .....	115
5.1.2	Die Sache mit der Empathie .....	117
5.1.3	Anlässe gibt es viele .....	118
5.1.4	Und schon wieder: Die richtige Einstellung .....	120
5.2	Grundlegendes Handwerkszeug .....	122
5.2.1	Zuhören ... und zwar aktiv .....	123

5.2.2	Das konstruktive Feedback-Pingpong .....	125
5.2.3	Viermal gesagt und viermal gehört.....	127
5.2.4	Wie reden Sie denn mit mir! .....	132
5.3	Wer fragt, der weiß Bescheid .....	135
5.3.1	Eine Frage der richtigen Frage.....	135
5.3.2	Kundenanforderungen: Getilgt, verzerrt, und generalisiert.....	139
5.4	Der Körper lügt (fast) nie .....	144
5.4.1	Körpersprache mit allen Sinnen.....	145
5.4.2	Fest gemauert in der Erden: Die Haltung.....	146
5.4.3	Schau‘ mir in die Augen, Kleines: Die Mimik.....	148
5.4.4	Ganz schön beweglich: Die Gestik .....	150
5.4.5	Eine Frage der Distanz.....	151
5.5	Typgerechte Kommunikation .....	152
5.5.1	Souverän und punktgenau: Kommunizieren mit Typ 1 .....	153
5.5.2	Persönlich und unkompliziert: Kommunizieren mit Typ 2 .....	154
5.5.3	Empathisch und verlässlich: Kommunizieren mit Typ 3 .....	155
5.5.4	Beherrscht und detailliert: Kommunizieren mit Typ 4.....	156
5.6	Aktiv auf den Punkt gebracht .....	157
<b>6</b>	<b>In die Breite (Teil 4): Spiele im Team! .....</b>	<b>161</b>
6.1	Wenn Mensch auf Mensch trifft .....	162
6.1.1	Dream Teams im Werden .....	163
6.1.2	Der Traum vom Dream Team.....	168
6.1.3	Teams 1.0 und 2.0.....	170
6.2	Die anderen, der Chef und ich .....	171
6.2.1	Von Teamrollen und -typen .....	172
6.2.2	Vom Umgang mit den Mitspielern .....	174
6.2.3	Die Mischung macht’s oder: Ein Rudel braucht Führung.....	176
6.3	Die Lizenz zum Scheitern: Konflikte im Team .....	182
6.3.1	Konflikte sind alltäglich.....	182
6.3.2	Welchen Konflikt hätten S’ denn gern? .....	185
6.3.3	Auch Konflikte entwickeln sich weiter.....	193
6.3.4	Blubb, blubb, weg war er: Das Konfliktgespräch .....	197
6.4	Aktiv auf den Punkt gebracht .....	200
<b>7</b>	<b>In die Breite (Teil 5): Sei kunden- und serviceorientiert!.....</b>	<b>203</b>
7.1	Wir sind Dienstleistung.....	204
7.1.1	Von Kundenwünschen und traurigen Realitäten.....	205
7.1.2	Was dem Kunden nutzt.....	206
7.1.3	Kunden- vs. Serviceorientierung?.....	209
7.1.4	Sie sind ein Verkäufer.....	217
7.2	Wertschöpfung basiert auf Wertschätzung .....	222
7.2.1	Erfolgsfaktor Branchenkenntnis .....	222
7.2.2	Die Sprache des Kunden sprechen.....	224
7.2.3	Mein Kunde, das unbekannte Wesen.....	225
7.3	Auf den Punkt gebracht.....	232

## Inhalt

<b>8</b>	<b>In die Breite (Teil 6): Agiere strategisch und vernetze Dich! .....</b>	<b>235</b>
8.1	Von Netzwerkern und Netzwerken .....	236
8.1.1	Sie tun es längst .....	236
8.1.2	Nutzen kommt von nützen .....	238
8.1.3	Ja, wo laufen sie denn? Der Aufbau des Netzwerks .....	240
8.1.4	Kontakte wollen gepflegt sein .....	243
8.2	Kleines Gespräch mit großer Wirkung: Der Smalltalk .....	244
8.2.1	Der Einstieg – Eine Herausforderung für sich .....	245
8.2.2	Mit den richtigen Themen im Gespräch bleiben .....	250
8.2.3	Von Fettnapfumschiffungen und einem würdigen Ende .....	252
8.3	Ein wichtiger Exkurs: Online-Reputation und -Profil .....	254
8.3.1	Virtuelle Persönlichkeiten mit Stil .....	255
8.3.2	Ist der Ruf erst ruiniert: Die Online-Reputation .....	257
8.3.3	Profil zeigen am Beispiel von Xing .....	262
8.4	Aktiv auf den Punkt gebracht .....	269
<b>9</b>	<b>Epilog: Bleiben Sie dran! .....</b>	<b>273</b>
	<b>Anhang A: Bildnachweise .....</b>	<b>277</b>
	<b>Anhang B: Bibliographie .....</b>	<b>279</b>
	<b>Register .....</b>	<b>283</b>