

Inhaltsverzeichnis

3. SEMESTER

I Kommunikation im Betrieb

Einführung in die betriebliche Kommunikation

1	PAUL WATZLAWICK – die Grundgesetze der Kommunikation	7
2	FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN – das „Vier-Ohren-Modell“	11
3	Feedback geben und nehmen	13
3.1	Das Joharifenster	14
3.2	Feedbackregeln	15

Gesprächsformen im betrieblichen Alltag

1	Welche Gesprächsformen kommen im betrieblichen Alltag vor?	17
2	Meetings	18
2.1	Vorbereitung von Meetings	19
2.2	Durchführung von Meetings	20
2.3	Nachbereitung von Meetings	21
2.4	Was bei Meetings schiefgehen kann	21
3	Verhandlungen	23
3.1	Vorbereitung der Verhandlung	23
3.2	Durchführung der Verhandlung	25
3.2.1	Eröffnung der Verhandlung	25
3.2.2	Fragen	25
3.2.3	Aktives Zuhören	26
3.2.4	Körpersprache	26
3.2.5	Argumente	26
3.2.6	Gesprächstypen	28
3.2.7	Unfaire Taktiken	30
3.2.8	Verhandlungsfehler	30
3.3	Nachbereitung einer Verhandlung	31
4	Verkaufsgespräche	32
4.1	Durchführung von Verkaufsgesprächen	32
4.1.1	Die Begrüßung	33
4.1.2	Kundenwünsche hinterfragen	33
4.1.3	Produkt präsentieren	33
4.1.4	Vorteile des Produktes hervorheben	34
4.1.5	Preisnennung mit nochmaligen Vorteilen des Produktes	34
4.1.6	Einwände der Kundin/des Kunden behandeln	34
4.1.7	Kaufentscheidung herbeiführen	35
4.1.8	Verabschiedung der Kundin/des Kunden	36
4.2	Betreuung nach dem Kauf	36
4.3	Umgang mit Reklamationen	37
5	Kundenkontakt am Telefon	38
5.1	Ich rufe an	39
5.2	Ich werde angerufen	41

5.3	Auf Formulierungen achten – die Macht der Wortwahl	42
5.4	Anrufbeantworter und Mobilbox	44
5.5	Handy im Berufsalltag	45
6	Mitarbeitergespräche	47
6.1	Vorbereitung des Mitarbeitergesprächs	48
6.2	Durchführung des Mitarbeitergesprächs	54
6.3	Nachbereitung des Mitarbeitergesprächs	55
	Gesprächsnotizen erstellen	59
1	Protokoll	60
2	Memo (Aktenvermerk)	62
3	Telefonnotiz	64

II Selbstsicher reden und erfolgreich präsentieren

Grundlagen der Rhetorik

1	Wie geht es mir bei öffentlichen Auftritten?	68
2	Die Rede	69
3	Die Atmung	70
4	Das Lampenfieber	72

Die Vorbereitung einer Rede oder Präsentation

1	Was muss ich zu Beginn wissen?	75
1.1	Was will ich?	76
1.2	Was habe ich?	77
1.3	Wie sage ich es?	79
2	Der Redeaufbau	81
2.1	Die Einleitung	81
2.2	Der Hauptteil	84
2.3	Der Schluss	87

Die Präsentation

1	Der Stichwortzettel	89
2	Das Sprechdenken	90
3	Was tun, wenn Störfälle eintreten?	91
4	Der Einsatz von Medien	93
4.1	Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	94
4.2	Verschiedene Präsentationsmedien	95
4.2.1	Handout	95
4.2.2	Tafel und Whiteboard	96
4.2.3	Flipchart	96
4.2.4	Pinnwand, Steck- und Magnetwand	97
4.2.5	Beamer	98
4.2.6	Video	98
4.2.7	Overheadprojektor	100

**III Selbstorganisation und Organisation
des Arbeitsumfeldes**

103

Ich organisiere mich selbst

104

- 1 Ziele setzen 105
- 2 Zeitmanagement 107
- 2.1 Tagesplanung 107
- 2.2 Aufgaben bearbeiten 109
- 2.3 „Aufschieberitis“ 110
- 2.4 Nein sagen 110
- 2.5 Unterbrechungen 111
- 3 Arbeitstechniken und Hilfsmittel im Büroalltag 112
- 3.1 Kalenderführung 112
- 3.2 Checklisten 113

Organisation des Arbeitsumfeldes

115

- 1 Arbeitsplatz Büro 116
- 1.1 Die perfekte Büroplanung 116
- 1.2 Der ergonomische Arbeitsplatz 117
- 2 Dokumenten- und Dateimanagement 121
- 2.1 Ablageregeln 121
- 2.2 Ablagesysteme – Ordnungs- bzw. Suchkriterien 122
- 2.3 Archivierung von E-Mails 123

**IV Geschäftsfälle aus der betrieblichen
Praxis**

125

Methoden der Informationsbeschaffung

126

- 1 Informationen beschaffen 127
- 2 Informationen aus dem Internet 127

Einkaufen und Verkaufen

130

- 1 Fallbeispiel: Trendsport GmbH 131
- 2 Fallbeispiel: WMW – Walter Müller
Werbemittel GmbH 133
- 3 Fallbeispiel: Trainee in der Einkaufsabteilung
der A. Haberkorn & Co GmbH 134
- 4 Fallbeispiel: Trainee in der Buchhaltung
der A. Haberkorn & Co GmbH 136
- 5 Fallbeispiel: Einkäufer/in in der
A. Haberkorn & Co GmbH 137
- 6 Fallbeispiel: Einkäufer/in in der
A. Haberkorn & Co GmbH 139

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung

142

- Fallbeispiel: Einnahmen-Ausgaben-Rechnung
für das Unternehmen Sportprofi e. U. 143

4. SEMESTER**V Unternehmensgründung – der Weg in
die Selbstständigkeit**

159

Einen Businessplan entwickeln

160

- 1 Grundlagen der Unternehmensgründung 161
- 1.1 Grundvoraussetzungen für die Unternehmens-
gründung 161
- 1.2 Gründe für die Selbstständigkeit 161
- 1.3 Persönliche Voraussetzungen des Gründers/
der Gründerin 162
- 1.4 Gewerberechtliche Voraussetzungen 163
- 1.5 Gewerbeberechtigung 163
- 1.6 Cool-Auftrag: Funky Sunshine 164
- 2 Eigene Geschäftsideen entwickeln 171
- 2.1 Wege zu Geschäftsideen 171
- 2.2 Meine eigene Geschäftsidee entwickeln
und überprüfen 171
- 3 Einen Businessplan entwickeln 173
- 3.1 Einen Businessplan für eine eigene
Geschäftsidee entwickeln 173
- 3.2 Einen Businessplan für eine bestehende
Geschäftsidee entwickeln 176
- 3.2.1 Geschäftsidee 1: „Catering einmal anders“ 176
- 3.2.2 Geschäftsidee 2: „GARTENleben GmbH“ 179
- 4 Investoren suchen – die Start-up-Messe 183

Einen Businessplan umsetzen

185

- 1 Einen Businessplan für eine bestehende
Übungsfirma umsetzen 186
- 1.1 Was ist eine Übungsfirma? 186
- 1.2 Arbeiten mit ACT bzw. ACT.Schulung 187
- 1.3 Den Businessplan der Übungsfirma
„X-Dream-Sportswear GmbH“ umsetzen 188
- 1.3.1 Arbeitsaufträge: Abteilung EINKAUF/LAGER 189
- 1.3.2 Arbeitsaufträge: Abteilung VERKAUF/
MARKETING 196
- 1.3.3 Arbeitsaufträge: Abteilung RECHNUNGS-
WESEN 202
- 2 Einen Businessplan für eine eigene
Geschäftsidee im Rahmen einer Mini-
Übungsfirma umsetzen 210
- 2.1 Gründung einer eigenen Mini-Übungsfirma 211
- 2.2 Erstellung von Briefvorlagen für meine Mini-
Übungsfirma 213
- 2.3 Überblick über betriebliche Prozesse in meiner
Mini-Übungsfirma 215
- 2.4 Dokumentenablage in meiner Mini-Übungs-
firma 216
- 2.5 Geschäftsfälle mit anderen (Mini-)Übungs-
firmen abwickeln 217

Stichwortverzeichnis

221

Bildnachweis

222