

Inhaltsverzeichnis

| | | | |
|--|----|---|-----|
| 3. SEMESTER | | | |
| I Kommunikation im Betrieb | | | |
| Einführung in die betriebliche Kommunikation | | | |
| 1 PAUL WATZLAWICK – die Grundgesetze der Kommunikation | 7 | 5.3 Auf Formulierungen achten – die Macht der Wortwahl | 42 |
| 2 FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN – das „Vier-Ohren-Modell“ | 8 | 5.4 Anrufbeantworter und Mobilbox | 44 |
| 3 Feedback geben und nehmen | 9 | 5.5 Handy im Berufsalltag | 45 |
| 3.1 Das Joharifenster | 11 | 6 Mitarbeitergespräche | 47 |
| 3.2 Feedbackregeln | 13 | 6.1 Vorbereitung des Mitarbeitergesprächs | 48 |
| Gesprächsformen im betrieblichen Alltag | | 6.2 Durchführung des Mitarbeitergesprächs | 54 |
| 1 Welche Gesprächsformen kommen im betrieblichen Alltag vor? | 15 | 6.3 Nachbereitung des Mitarbeitergesprächs | 55 |
| 2 Meetings | 17 | Gesprächsnotizen erstellen | 59 |
| 2.1 Vorbereitung von Meetings | 18 | 1 Protokoll | 60 |
| 2.2 Durchführung von Meetings | 19 | 2 Memo (Aktenvermerk) | 62 |
| 2.3 Nachbereitung von Meetings | 20 | 3 Telefonnotiz | 64 |
| 2.4 Was bei Meetings schieflaufen kann | 21 | | |
| 3 Verhandlungen | 23 | II Selbstsicher reden und erfolgreich präsentieren | 67 |
| 3.1 Vorbereitung der Verhandlung | 23 | Grundlagen der Rhetorik | 68 |
| 3.2 Durchführung der Verhandlung | 25 | 1 Wie geht es mir bei öffentlichen Auftritten? | 69 |
| 3.2.1 Eröffnung der Verhandlung | 25 | 2 Die Rede | 69 |
| 3.2.2 Fragen | 25 | 3 Die Atmung | 70 |
| 3.2.3 Aktives Zuhören | 26 | 4 Das Lampenfieber | 72 |
| 3.2.4 Körpersprache | 26 | Die Vorbereitung einer Rede oder Präsentation | 75 |
| 3.2.5 Argumente | 26 | 1 Was muss ich zu Beginn wissen? | 76 |
| 3.2.6 Gesprächstypen | 28 | 1.1 Was will ich? | 76 |
| 3.2.7 Unfaire Taktiken | 30 | 1.2 Was habe ich? | 77 |
| 3.2.8 Verhandlungsfehler | 30 | 1.3 Wie sage ich es? | 79 |
| 3.3 Nachbereitung einer Verhandlung | 31 | 2 Der Redeaufbau | 81 |
| 4 Verkaufsgespräche | 32 | 2.1 Die Einleitung | 81 |
| 4.1 Durchführung von Verkaufsgesprächen | 32 | 2.2 Der Hauptteil | 84 |
| 4.1.1 Die Begrüßung | 33 | 2.3 Der Schluss | 87 |
| 4.1.2 Kundenwünsche hinterfragen | 33 | Die Präsentation | 89 |
| 4.1.3 Produkt präsentieren | 33 | 1 Der Stichwortzettel | 90 |
| 4.1.4 Vorteile des Produktes hervorheben | 34 | 2 Das Sprechdenken | 91 |
| 4.1.5 Preisnennung mit nochmaligen Vorteilen des Produktes | 34 | 3 Was tun, wenn Störfälle eintreten? | 93 |
| 4.1.6 Einwände der Kundin/des Kunden behandeln | 34 | 4 Der Einsatz von Medien | 94 |
| 4.1.7 Kaufentscheidung herbeiführen | 35 | 4.1 Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien | 95 |
| 4.1.8 Verabschiedung der Kundin/des Kunden | 36 | 4.2 Verschiedene Präsentationsmedien | 95 |
| 4.2 Betreuung nach dem Kauf | 36 | 4.2.1 Handout | 96 |
| 4.3 Umgang mit Reklamationen | 37 | 4.2.2 Tafel und Whiteboard | 96 |
| 5 Kundenkontakt am Telefon | 38 | 4.2.3 Flipchart | 97 |
| 5.1 Ich rufe an | 39 | 4.2.4 Pinnwand, Steck- und Magnetwand | 98 |
| 5.2 Ich werde angerufen | 41 | 4.2.5 Beamer | 98 |
| | | 4.2.6 Video | 100 |
| | | 4.2.7 Overheadprojektor | 100 |

| | | | |
|--|-----|--|-----|
| III Selbstorganisation und Organisation des Arbeitsumfeldes | 103 | 4. SEMESTER | |
| Ich organisiere mich selbst | 104 | V Unternehmensgründung – der Weg in die Selbstständigkeit | 159 |
| 1 Ziele setzen | 105 | Einen Businessplan entwickeln | 160 |
| 2 Zeitmanagement | 107 | 1 Grundlagen der Unternehmensgründung | 161 |
| 2.1 Tagesplanung | 107 | 1.1 Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung | 161 |
| 2.2 Aufgaben bearbeiten | 109 | 1.2 Gründe für die Selbstständigkeit | 161 |
| 2.3 „Aufschieberitis“ | 110 | 1.3 Persönliche Voraussetzungen des Gründers/ der Gründerin | 162 |
| 2.4 Nein sagen | 110 | 1.4 Gewerberechtliche Voraussetzungen | 163 |
| 2.5 Unterbrechungen | 111 | 1.5 Gewerbeberechtigung | 163 |
| 3 Arbeitstechniken und Hilfsmittel im Büroalltag | 112 | 1.6 Cool-Auftrag: Funky Sunshine | 164 |
| 3.1 Kalenderführung | 112 | 2 Eigene Geschäftsideen entwickeln | 171 |
| 3.2 Checklisten | 113 | 2.1 Wege zu Geschäftsideen | 171 |
| Organisation des Arbeitsumfeldes | 115 | 2.2 Meine eigene Geschäftsidee entwickeln und überprüfen | 171 |
| 1 Arbeitsplatz Büro | 116 | 3 Einen Businessplan entwickeln | 173 |
| 1.1 Die perfekte Büroplanung | 116 | 3.1 Einen Businessplan für eine eigene Geschäftsidee entwickeln | 173 |
| 1.2 Der ergonomische Arbeitsplatz | 117 | 3.2 Einen Businessplan für eine bestehende Geschäftsidee entwickeln | 176 |
| 2 Dokumenten- und Dateimanagement | 121 | 3.2.1 Geschäftsidee 1: „Catering einmal anders“ | 176 |
| 2.1 Ablageregeln | 121 | 3.2.2 Geschäftsidee 2: „GARTENleben GmbH“ | 179 |
| 2.2 Ablagesysteme – Ordnungs- bzw. Suchkriterien | 122 | 4 Investoren suchen – die Start-up-Messe | 183 |
| 2.3 Archivierung von E-Mails | 123 | Einen Businessplan umsetzen | 185 |
| IV Geschäftsfälle aus der betrieblichen Praxis | 125 | 1 Einen Businessplan für eine bestehende Übungsfirma umsetzen | 186 |
| Methoden der Informationsbeschaffung | 126 | 1.1 Was ist eine Übungsfirma? | 186 |
| 1 Informationen beschaffen | 127 | 1.2 Arbeiten mit ACT bzw. ACT.Schulung | 187 |
| 2 Informationen aus dem Internet | 127 | 1.3 Den Businessplan der Übungsfirma „X-Dream-Sportswear GmbH“ umsetzen | 188 |
| Einkaufen und Verkaufen | 130 | 1.3.1 Arbeitsaufträge: Abteilung EINKAUF/LAGER | 189 |
| 1 Fallbeispiel: Trendsport GmbH | 131 | 1.3.2 Arbeitsaufträge: Abteilung VERKAUF/ MARKETING | 196 |
| 2 Fallbeispiel: WMW – Walter Müller Werbemittel GmbH | 133 | 1.3.3 Arbeitsaufträge: Abteilung RECHNUNGS- WESEN | 202 |
| 3 Fallbeispiel: Trainee in der Einkaufsabteilung der A. Haberkorn & Co GmbH | 134 | 2 Einen Businessplan für eine eigene Geschäftsidee im Rahmen einer Mini-Übungsfirma umsetzen | 210 |
| 4 Fallbeispiel: Trainee in der Buchhaltung der A. Haberkorn & Co GmbH | 136 | 2.1 Gründung einer eigenen Mini-Übungsfirma | 211 |
| 5 Fallbeispiel: Einkäufer/in in der A. Haberkorn & Co GmbH | 137 | 2.2 Erstellung von Briefvorlagen für meine Mini-Übungsfirma | 213 |
| 6 Fallbeispiel: Einkäufer/in in der A. Haberkorn & Co GmbH | 139 | 2.3 Überblick über betriebliche Prozesse in meiner Mini-Übungsfirma | 215 |
| Einnahmen-Ausgaben-Rechnung | 142 | 2.4 Dokumentenablage in meiner Mini-Übungsfirma | 216 |
| Fallbeispiel: Einnahmen-Ausgaben-Rechnung für das Unternehmen Sportprofi e. U. | 143 | 2.5 Geschäftsfälle mit anderen (Mini-)Übungsfirmen abwickeln | 217 |
| | | Stichwortverzeichnis | 221 |
| | | Bildnachweis | 222 |