

Inhalt

Vorwort	9
In aller Kürze	10
Virtuelle Sitzungen und Präsentationen	10
Kritisches Feedback geben	13
Kommunizieren in der Krise	14
1 Kommunizieren – so gehts!	17
Vertrauen als Basis	18
Ein Gespräch im Fluss	18
Aufrichtiges Interesse, ehrliche Absicht, Offenheit	20
Unvoreingenommen sein	22
Verständliche Sprache als Türöffner	24
Was wir (nicht) sagen, wenn wir reden	28
Klar, aber nicht verletzend	28
Falsch verstandene Rücksichtnahme	29
Eine Antenne für das Unausgesprochene	30
Höre ich, was ich hören sollte?.....	30
Selbstoffenbarung als Schlüssel.....	32
Spiegeln, was Sie hören	34
Nonverbale Kommunikation	36
Was wir sehen beim Hören.....	37
Die Stimme verrät viel	38
Signale des eigenen Körpers wahrnehmen	39
Vorbereitung ist das A und O	41
Geordnet ans Werk: die Vier-Phasen-Struktur	41
Strukturieren lohnt sich	45
2 Kommunizieren nach innen: Gespräche im Betrieb	47
Sitzungen effizient und zielführend leiten	48
Vorbereitung und Gliederung	48
Abschluss der gesamten Sitzung.....	50

Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	52
Motivierendes Lob: Mehr als ein Schulterklopfen	52
Kritisches Feedback – gewusst wie	53
Firmen profitieren von einer guten Fehlerkultur	55
Wenn Mitarbeitende das Gespräch suchen	57
 Das Mitarbeitergespräch	 63
Einmal im Jahr, genug Zeit	63
Dialog statt Monolog	64
Strukturiertes Gespräch	65
 3 Kommunizieren nach aussen	 69
Kommunizieren mit Lieferanten und Kundinnen	70
Offen und transparent	70
Die Kundin kennenlernen und verstehen	71
Kundenorientiertes Verkaufsgespräch	75
Kundenpräsentationen, die ankommen	81
 Richtig reagieren bei Reklamationen	 84
Alle Regeln der Gesprächskunst	84
Genau hinhören	87
Vier Phasen – auch bei Reklamationen	88
 Soziale Medien einsetzen	 91
Was wollen Sie erreichen?	91
Die passende Plattform	92
Von der Idee zur Umsetzung	93
Dialog statt Monolog	95
Bewirtschaftung braucht Zeit	97
 4 Kommunizieren auf Distanz: das Homeoffice	 101
Die Technik im Griff	102
Vor allem anderen: Raum schaffen für Persönliches	102
Kameraposition und Licht	103
Der richtige Hintergrund	107
Mit oder ohne Video?	110
Die virtuelle Präsentation – gewusst wie!	111
Der Ton macht die Musik	111

Sich und die Arbeit den neuen Gegebenheiten anpassen	113
Abläufe neu definieren.....	113
Zeiten und Kanäle wählen	114
So gelingt die virtuelle Besprechung.....	116
Schriftliche Kommunikation.....	117
Heikle Gespräche virtuell führen	118

5 Kommunizieren in der Krise..... 125

Krisen kommen unerwartet.....	126
Den Kopf nicht in den Sand stecken	126
Darauf kommt es an	127
Mediale Aufmerksamkeit: Die erste Phase ist entscheidend	130
Krise als Chance	135

Wenn die Krise nicht selbstverursacht ist.....	136
Die richtigen Prioritäten.....	136
Kommunikation mit den Mitarbeitenden.....	137
Kommunikation mit Kundinnen und Kunden.....	140
Kommunikation mit Lieferantinnen und Lieferanten.....	142
Kommunikation mit Aktionärinnen und Aktionären.....	144

Anhang..... 147

Checkliste: So sind Sie für den Krisenfall optimal vorbereitet	148
Nützliche Links zu Social Media.....	151
Beobachter-Ratgeber.....	152