

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	13
---------------	----

## Teil I

Erfolgsfaktoren für Ihr sicheres Auftreten .....	15
--------------------------------------------------	----

<b>1. Kompetenz sichtbar machen .....</b>	<b>17</b>
Fachwissen allein reicht nicht aus .....	17
Voraussetzungen für Ihr sicheres Auftreten .....	18
<b>2. Körpersprache verstehen und bewusst einsetzen .....</b>	<b>23</b>
Körpersprache interpretieren .....	23
Haltung, Gestik, Fußbewegung .....	27
Mimik und Augenkontakt .....	28
Distanzzonen .....	29
Übungen, die Sie weiterbringen .....	30
<b>3. Fragetechnik und aktives Zuhören .....</b>	<b>33</b>
Grundlagen der Fragetechnik .....	33
Fragetypen .....	34
Anwendung der Fragetypen in der Praxis .....	39
Aktiv zuhören .....	42
Übungen, die Sie weiterbringen .....	43
<b>4. Argumentations-Judo .....</b>	<b>45</b>
Grundlagen der Argumentation .....	45
Gesprächsablauf beim Argumentations-Judo .....	47
Einwände und Reaktionen .....	54
<b>5. Ihre Geschäftskleidung: Klasse kann man sehen .....</b>	<b>58</b>
Ihre „Verpackung“ .....	58
Spielregeln für die Geschäftskleidung des Ingenieurs ...	59
Spielregeln für die Geschäftskleidung der Ingenieurin ..	64
Anpassung an die Spielregeln .....	66
Die 17 häufigsten Bekleidungsfehler des Ingenieurs ....	67
Die 15 häufigsten Bekleidungsfehler der Ingenieurin ...	68

<b>6. Tisch-Etikette für die Vertriebspraxis</b> .....	69
Etikette und deren Nutzen für Sie .....	69
Einladungen professionell durchführen .....	71
Tischregeln für Ihr sicheres Auftreten .....	74

## Teil II

<b>Wie Sie Vertriebssituationen beherrschen</b> .....	83
-------------------------------------------------------	----

<b>7. Sicheres Auftreten bei der Neukundenakquisition</b> ....	85
Potenzielle Kunden selektieren .....	85
Vertriebsradius erweitern .....	87
Telefonakquisition planen und durchführen .....	88
Messekontakte nutzen .....	90
Präsenz zeigen .....	93
<b>8. Sicheres Auftreten bei der Kontaktaufnahme     und beim Small Talk</b> .....	95
Den Kommunikations-Motor warm fahren .....	95
Nehmen Sie Kontakt auf .....	97
Übungen, die Sie weiterbringen .....	100
<b>9. Sicheres Auftreten in Präsentationen</b> .....	102
Bestandsaufnahme .....	102
Ihr Bewertungsbogen .....	104
Kontrollieren Sie Ihr Lampenfieber und nutzen Sie es ..	106
Leitfaden für Ihr professionelles Auftreten in Präsentationen .....	109
Krisenmanagement für den Präsentations-GAU .....	114
<b>10. Sicheres Auftreten in Verhandlungen</b> .....	116
Grundlagen für Ihr sicheres Auftreten in Verhandlungen .....	116
Verhandlungsstrategie .....	119
Verhandlungstaktik .....	120
Eine Übung, die Sie weiterbringt .....	130

<b>11. Sicheres Auftreten im internationalen Umfeld . . . . .</b>	<b>132</b>
Internationale Spielregeln beachten . . . . .	132
Internationale Business-Etikette . . . . .	136
Checkliste: Business-Etikette im internationalen Umfeld . . . . .	141
Ausländische Gäste in Deutschland . . . . .	142
Checkliste: Besuch internationaler Gäste . . . . .	146
 <b>Teil III</b>	
<b>Sichtbare Kompetenz von A bis Z . . . . .</b>	<b>149</b>
Downloads und Newsletter . . . . .	170
Literatur . . . . .	171
Schlusswort . . . . .	173
Dank . . . . .	174
Der Autor . . . . .	175