

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
Teil I	
Erfolgsfaktoren für Ihr sicheres Auftreten	15
1. Kompetenz sichtbar machen	17
Fachwissen allein reicht nicht aus	17
Voraussetzungen für Ihr sicheres Auftreten	18
2. Körpersprache verstehen und bewusst einsetzen	23
Körpersprache interpretieren	23
Haltung, Gestik, Fußbewegung	27
Mimik und Augenkontakt	28
Distanzzenen	29
Übungen, die Sie weiterbringen	30
3. Fragetechnik und aktives Zuhören	33
Grundlagen der Fragetechnik	33
Fragearten	34
Anwendung der Fragearten in der Praxis	39
Aktiv zuhören	42
Übungen, die Sie weiterbringen	43
4. Argumentations-Judo	45
Grundlagen der Argumentation	45
Gesprächsablauf beim Argumentations-Judo	47
Einwände und Reaktionen	54
5. Ihre Geschäftskleidung: Klasse kann man sehen	58
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

6. Tisch-Etikette für die Vertriebspraxis	69
Etikette und deren Nutzen für Sie	69
Einladungen professionell durchführen	71
Tischregeln für Ihr sicheres Auftreten	74
Teil II	
Wie Sie Vertriebssituationen beherrschen	83
7. Sicheres Auftreten bei der Neukundenakquisition	85
Potenzielle Kunden selektieren	85
Vertriebsradius erweitern	87
Telefonakquisition planen und durchführen	88
Messekontakte nutzen	90
Präsenz zeigen	93
8. Sicheres Auftreten bei der Kontaktaufnahme und beim Small Talk	95
Den Kommunikations-Motor warm fahren	95
Nehmen Sie Kontakt auf	97
Übungen, die Sie weiterbringen	100
9. Sicheres Auftreten in Präsentationen	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
10. Sicheres Auftreten in Verhandlungen	116
Grundlagen für Ihr sicheres Auftreten in Verhandlungen	116
Verhandlungsstrategie	119
Verhandlungstaktik	120
Eine Übung, die Sie weiterbringt	130

11. Sichereres Auftreten im internationalen Umfeld	132
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
Teil III	
Sichtbare Kompetenz von A bis Z	149
Downloads und Newsletter	170
Literatur	171
Schlusswort	173
Dank	174
Der Autor	175