

Inhaltsverzeichnis

Was Sie vorher wissen sollten	5
Selbsttest: Welcher Rednertyp bin ich?.....	11
Der schüchterne Rednertyp.....	13
Der distanzierte Rednertyp.....	14
Der überlegene Rednertyp.....	15
Der mitteilungsfreudige Rednertyp.....	15
Der theatralische Rednertyp.....	16
Der Vortrag.....	17
① Die Vor-Vorbereitung.....	17
Reagieren Sie auf Probleme sensitiv	17
Assoziieren Sie!.....	18
Improvisieren Sie!	19
Achten Sie auf Aussprache und Atmung	19
Lernen Sie Ihre Körpersprache kennen	20
② Die Vorbereitung.....	21
Den Ablauf der Redefolge kennen	22
Das Argumentationsziel festlegen	22
Das Publikum kennenlernen	23
Eine Stoffsammlung anlegen.....	26
Dem Wissen Struktur verleihen	27
Hilfsmittel sinnvoll einsetzen.....	28
Den Vortrag gliedern	29
Das Redemanuskript gestalten.....	32
Das visuelle Aufbereiten	33
Checklisten	38
Antizipation.....	38
Inhaltsanalyse	38
Analyse der Struktur und Gliederung.....	39

Analyse des Präsentationsdesigns.....	40
Zuhöreranalyse	41
Analyse des Medieneinsatzes	41
Strukturanalyse nach AIDA.....	42
Die Durchführung	43
Die Sprachtechnik nutzen	44
Fachsprache und Fremdwörter richtig einsetzen	45
Der richtige Satzbau.....	46
Den Stil beachten.....	46
Geeignete Formulierungen wählen.....	47
Auf die Dramaturgie achten	48
Hände, Haltung und Augen einsetzen	49
Tipps für einen gelungenen Vortrag	52
Mit Lampenfieber umgehen.....	52
Die Redefurcht überwinden.....	53
Mit dem Publikum interagieren.....	53
Reaktion auf Zwischenrufe	55
Steckenbleiben.....	55
Nachbereitung	57
Bewerten Sie sich selbst.....	57
Lassen Sie sich bewerten	58
Checklisten	59
Kommunikative Logik.....	59
Rezeption des Vortrags	60
Selbstreflexion Redner (kritische Selbsteinschätzung).....	60
Das direkte Gespräch	65
Den Dialog suchen, Monologe vermeiden	65
Ruhe in ein Gespräch bringen.....	65
Mimik, Gestik und Kinesik.....	66
Dimensionen der Körpersprache	68

Das Gespräch zielgerichtet gestalten	69
Mit dem Gesprächspartner interagieren	70
Gesprächstechniken und nonverbale Elemente nutzen.....	72
Manipulationstechniken kennenlernen.....	75
Abwehrmaßnahmen erlernen	78
Exkurs: Interkulturelle Differenzen.....	84
Tipps für ein gelungenes direktes Gespräch.....	87
Umgang mit Manipulationstechniken	87
Exkurs: Wie kommuniziere ich betriebsintern mit Kollegen, wie mit dem Vorstand?	88
Das Kundengespräch.....	91
Sich auf den Kunden einstellen	92
Die Kundentypen und ihr Verhalten kennen.....	94
Auf den ersten Eindruck achten.....	95
Gesten richtig deuten.....	96
Gesten der Sicherheit	97
Weitere Gesten und deren Bedeutung.....	97
Die eigene Körpersprache gezielt einsetzen.....	99
Exkurs: Neurolinguistische Programmierung.....	100
Tipps für ein gelungenes Kundengespräch	103
Mit Einwänden professionell umgehen.....	103
Checkpoints: So reagieren Sie in Kundengesprächen	
richtig	105
Den Einwand von Kunden positiv bewerten	105
Sympathieaufbau in vier Stufen	107
Den richtigen Ton treffen	108
Assoziationen: Gesichter mit Namen verknüpfen	109
Der Werkzeugkasten für Ihr Verkaufsgespräch.....	111
Orientieren Sie sich an Benchmarks	111
Alleinstellungsmerkmale (USP) hervorheben	113

Checkliste zur USP-Formulierung	116
Potenzielle USPs identifizieren.....	116
Potenzielle USPs analytisch bewerten.....	117
Geeignete USP-Merkmale bestimmen	118
Ein Involvement beim Kunden erzeugen.....	120
Kommunikationspolitische Spielregeln beachten	122
Instrumente der Verkaufsrhetorik nutzen.....	124
Verkaufpsychologie anwenden	125
Tipps für ein gelungenes Verkaufsgespräch	127
Einige generelle Gesichtspunkte	127
Die Verhandlung	129
Einige generelle Gesichtspunkte.....	129
Bereiten Sie sich geistig vor.....	129
Wer fragt, der führt.....	132
Die häufigsten Verhandlungsfehler im Vertrieb.....	133
Fragetypen, die Sie im Berufsleben kennen müssen.....	134
... und deren Technik Sie beherrschen sollten!	138
Die digitale Kommunikation	141
Videokonferenzen	141
E-Mails	147
Soziale Netzwerke	150
Möglichkeiten und Grenzen der Online-Kommunikation	155
Literatur	157
Index	159