

Inhaltsverzeichnis

3. SEMESTER		
I Kommunikation im Betrieb		
Einführung in die betriebliche Kommunikation	7	
1 PAUL WATZLAWICK – die Grundgesetze der Kommunikation	8	
2 FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN – das „Vier-Ohren-Modell“	9	
3 Feedback geben und nehmen	11	
3.1 Das Joharifensster	13	
3.2 Feedbackregeln	14	
Gesprächsformen im betrieblichen Alltag	15	
1 Welche Gesprächsformen kommen im betrieblichen Alltag vor?	17	
2 Meetings	18	
2.1 Vorbereitung von Meetings	18	
2.2 Durchführung von Meetings	19	
2.3 Nachbereitung von Meetings	20	
2.4 Was bei Meetings schieflaufen kann	21	
3 Verhandlungen	21	
3.1 Vorbereitung der Verhandlung	23	
3.2 Durchführung der Verhandlung	23	
3.2.1 Eröffnung der Verhandlung	25	
3.2.2 Fragen	25	
3.2.3 Aktives Zuhören	26	
3.2.4 Körpersprache	26	
3.2.5 Argumente	26	
3.2.6 Gesprächstypen	28	
3.2.7 Unfaire Taktiken	30	
3.2.8 Verhandlungsfehler	30	
3.3 Nachbereitung einer Verhandlung	31	
4 Verkaufsgespräche	32	
4.1 Durchführung von Verkaufsgesprächen	32	
4.1.1 Die Begrüßung	33	
4.1.2 Kundenwünsche hinterfragen	33	
4.1.3 Produkt präsentieren	33	
4.1.4 Vorteile des Produktes hervorheben	34	
4.1.5 Preisnennung mit nochmaligen Vorteilen des Produktes	34	
4.1.6 Einwände der Kundin/des Kunden behandeln	34	
4.1.7 Kaufentscheidung herbeiführen	35	
4.1.8 Verabschiedung der Kundin/des Kunden	36	
4.2 Betreuung nach dem Kauf	36	
4.3 Umgang mit Reklamationen/Beschwerden	37	
5 Kundenkontakt am Telefon	38	
5.1 Ich rufe an	39	
5.2 Ich werde angerufen	41	
5.3 Auf Formulierungen achten – die Macht der Wortwahl	42	
5.4 Anrufbeantworter und Mobilbox	44	
5.5 Handy im Berufsalltag	45	
6 Mitarbeitergespräche	47	
6.1 Vorbereitung des Mitarbeitergesprächs	48	
6.2 Durchführung des Mitarbeitergesprächs	54	
6.3 Nachbereitung des Mitarbeitergesprächs	55	
Gesprächsnotizen erstellen	59	
1 Protokoll	60	
2 Memo (Aktenvermerk)	62	
3 Telefonnotiz	64	
II Selbstsicher reden und erfolgreich präsentieren	67	
Grundlagen der Rhetorik	68	
1 Wie geht es mir bei öffentlichen Auftritten?	69	
2 Die Rede	69	
3 Die Atmung	70	
4 Das Lampenfieber	72	
Die Vorbereitung einer Rede oder Präsentation	75	
1 Was muss ich zu Beginn wissen?	76	
1.1 Was will ich?	76	
1.2 Was habe ich?	77	
1.3 Wie sage ich es?	79	
2 Der Redeaufbau	81	
2.1 Die Einleitung	81	
2.2 Der Hauptteil	84	
2.3 Der Schluss	87	
Die Präsentation	89	
1 Der Stichwortzettel	90	
2 Das Sprechdenken	91	
3 Was tun, wenn Störfälle eintreten?	93	
4 Der Einsatz von Medien	94	
4.1 Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	95	
4.2 Verschiedene Präsentationsmedien	95	
4.2.1 Handout	96	
4.2.2 Tafel und Whiteboard	96	
4.2.3 Flipchart	97	
4.2.4 Pinnwand, Steck- und Magnetwand	98	
4.2.5 Beamer	98	
4.2.6 Video	100	
4.2.7 Objekt- bzw. Dokumentenkamera	100	

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