

Inhaltsverzeichnis

3. SEMESTER

I Kommunikation im Betrieb

Einführung in die betriebliche Kommunikation

1	PAUL WATZLAWICK – die Grundgesetze der Kommunikation	7
2	FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN – das „Vier-Ohren-Modell“	8
3	Feedback geben und nehmen	11
3.1	Das Joharifenster	13
3.2	Feedbackregeln	14

Gesprächsformen im betrieblichen Alltag

1	Welche Gesprächsformen kommen im betrieblichen Alltag vor?	17
2	Meetings	18
2.1	Vorbereitung von Meetings	19
2.2	Durchführung von Meetings	20
2.3	Nachbereitung von Meetings	21
2.4	Was bei Meetings schiefgehen kann	21
3	Verhandlungen	23
3.1	Vorbereitung der Verhandlung	23
3.2	Durchführung der Verhandlung	25
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

1	Protokoll	59
2	Memo (Aktenvermerk)	60
3	Telefonnotiz	62

II Selbstsicher reden und erfolgreich präsentieren

Grundlagen der Rhetorik

1	Wie geht es mir bei öffentlichen Auftritten?	67
2	Die Rede	68
3	Die Atmung	69
4	Das Lampenfieber	70

Die Vorbereitung einer Rede oder Präsentation

1	Was muss ich zu Beginn wissen?	72
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

1	Der Stichwortzettel	89
2	Das Sprechdenken	90
3	Was tun, wenn Störfälle eintreten?	91
4	Der Einsatz von Medien	93
4.1	Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	94
4.2	Verschiedene Präsentationsmedien	95
4.2.1	Handout	95
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

Ich organisiere mich selbst

104

1	Ziele setzen	105
2	Zeitmanagement	107
2.1	Tagesplanung	107
2.2	Aufgaben bearbeiten	109
2.3	„Aufschieberitis“	110
2.4	Nein sagen	110
2.5	Unterbrechungen	111
3	Arbeitstechniken und Hilfsmittel im Büroalltag	112
3.1	Kalenderführung	112
3.2	Checklisten	113

Organisation des Arbeitsumfeldes

115

1	Arbeitsplatz Büro	116
1.1	Die perfekte Büroplanung	116
1.2	Der ergonomische Arbeitsplatz	117
2	Dokumenten- und Dateimanagement	121
2.1	Ablageregeln	121
2.2	Ablagesysteme – Ordnungs- bzw. Suchkriterien	122
2.3	Archivierung von E-Mails	123

**IV Geschäftsfälle aus der betrieblichen
Praxis**

125

Methoden der Informationsbeschaffung

126

1	Informationen beschaffen	127
2	Informationen aus dem Internet	127

Einkaufen und Verkaufen

130

1	Fallbeispiel: Trendsport GmbH	131
2	Fallbeispiel: WMW – Walter Müller Werbemittel GmbH	133
3	Fallbeispiel: Trainee in der Einkaufsabteilung der A. Haberkorn & Co GmbH	134
4	Fallbeispiel: Trainee in der Buchhaltung der A. Haberkorn & Co GmbH	136
5	Fallbeispiel: Einkäufer/in in der A. Haberkorn & Co GmbH	137
6	Fallbeispiel: Einkäufer/in in der A. Haberkorn & Co GmbH	139

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung

142

Fallbeispiel: Einnahmen-Ausgaben-Rechnung für das Unternehmen Sportprofi e. U.	143
---	-----

4. SEMESTER**V Unternehmensgründung – der Weg in
die Selbstständigkeit**

159

Einen Businessplan entwickeln

160

1	Grundlagen der Unternehmensgründung	161
1.1	Grundvoraussetzungen für die Unternehmens- gründung	161
1.2	Gründe für die Selbstständigkeit	161
1.3	Persönliche Voraussetzungen des Gründers/ der Gründerin	162
1.4	Gewerberechtliche Voraussetzungen	163
1.5	Gewerbeberechtigung	163
1.6	Cool-Auftrag: Funky Sunshine	164
2	Eigene Geschäftsideen entwickeln	171
2.1	Wege zu Geschäftsideen	171
2.2	Meine eigene Geschäftsidee entwickeln und überprüfen	171
3	Einen Businessplan entwickeln	173
3.1	Einen Businessplan für eine eigene Geschäftsidee entwickeln	173
3.2	Einen Businessplan für eine bestehende Geschäftsidee entwickeln	176
3.2.1	Geschäftsidee 1: „Catering einmal anders“	176
3.2.2	Geschäftsidee 2: „GARTENleben GmbH“	179
4	Investoren suchen – die Start-up-Messe	183

Einen Businessplan umsetzen

185

1	Einen Businessplan für eine bestehende Übungsfirma umsetzen	186
1.1	Was ist eine Übungsfirma?	186
1.2	Arbeiten mit ACT bzw. ACT.Schulung	187
1.3	Den Businessplan der Übungsfirma „X-Dream-Sportswear GmbH“ umsetzen	188
1.3.1	Arbeitsaufträge: Abteilung EINKAUF/LAGER	189
1.3.2	Arbeitsaufträge: Abteilung VERKAUF/ MARKETING	196
1.3.3	Arbeitsaufträge: Abteilung RECHNUNGS- WESEN	202
2	Einen Businessplan für eine eigene Geschäftsidee im Rahmen einer Mini- Übungsfirma umsetzen	210
2.1	Gründung einer eigenen Mini-Übungsfirma	211
2.2	Erstellung von Briefvorlagen für meine Mini- Übungsfirma	213
2.3	Überblick über betriebliche Prozesse in meiner Mini-Übungsfirma	215
2.4	Dokumentenablage in meiner Mini-Übungs- firma	216
2.5	Geschäftsfälle mit anderen (Mini-)Übungs- firmen abwickeln	217

Stichwortverzeichnis

221

Bildnachweis

222