

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	9
1 Tolle Designer sind tolle Kommunikatoren.....	19
Das große Meeting	20
Design ist subjektiv ... irgendwie	21
Zu viele Köche	21
Jeder ist ein Designer!.....	22
Die Schnittstelle ist Ihre Schnittstelle	23
Da ist kein U oder X in »Team«	24
Der Job heißt Kommunikation.....	25
Klarheit führt zum Erfolg.....	27
Ein guter Designer werden	29
2 Auch Stakeholder sind Menschen	41
Uns in andere hineinversetzen	42
Einflusspersonen identifizieren.....	53
Werte der Stakeholder	55
Stakeholder-Storys	59
Gute Beziehungen aufbauen.....	62
3 Das Meeting gestalten.....	67
Den Kontext herstellen	68
Das Erinnern unterstützen	72
Ablenkungen beseitigen	76
Reaktionen antizipieren	80
Schaffen Sie ein Unterstützungsnetzwerk.....	85
Machen Sie eine Generalprobe.....	88

4 Zuhören, um zu verstehen	95
Implizites Zuhören	96
Explizites Zuhören	105
5 Die richtige innere Haltung entwickeln	119
Die eigene Funktion verstehen	119
Lassen Sie Ihr Ego zu Hause	123
Führen Sie mit einem Ja	124
Entwickeln Sie eine positive Einstellung	130
Passen Sie Ihren Wortschatz an	134
Machen Sie eine Überleitung	136
6 Antworten formulieren	141
Mit einer UX-Strategie antworten	142
Taktisches Handeln	149
7 Wählen Sie eine Botschaft	159
Unternehmensziele	160
Design	163
Research	165
Einschränkungen	172
8 Einvernehmen herstellen	179
Von IDEE zu IDEAL	180
Alles zusammenfügen	182
9 Nachbereitung	195
Das Meeting nach dem Meeting	196
Schnelle Nachbereitung	197
Filtern	199
Nachgelagerte Einzelgespräche	202
Tun Sie etwas, auch wenn es falsch ist	202

10 Umgang mit Änderungen	207
Es geht doch um Änderungen, oder?	207
Was passiert da eigentlich?	210
Das Beste draus machen	213
Das Vertrauenskonto	216
Wenn Sie danebenliegen	217
Erwartungen managen	221
Vorbei, aber nie beendet	224
11 Wie Führungskräfte Designer unterstützen können	225
Der König und der Blinde	226
Zehn Tipps für die Zusammenarbeit mit Designern	235
Checkliste für Designprojekte	236
Ein Platz am Tisch	239
Index	243
Über den Autor	251
Kolophon	252