

Vorbemerkung	8
➤ 01 Kommunizieren im Unternehmen	11
Zum Einstieg – aufmerksam, eindeutig und zielgerichtet kommunizieren	12
Situationsangemessen hören und reagieren	19
Aktiv und aufmerksam zuhören	24
Angemessene Fragetechnik – Gespräche beeinflussen und Informationen sammeln	30
Interviewtechniken im Unternehmen – mehr als nur die richtigen Fragen stellen	37
Andere anweisen – Appelle eindeutig formulieren	46
Rückmeldungen geben – konstruktive Kritik äußern	50
Andere unterstützen – Coaching unter Kollegen	55
➤ 02 Besprechungen, Arbeitsgruppen, Teams	71
Besprechungen souverän leiten	72
In Besprechungen konstruktiv mitarbeiten	89
Arbeitsgruppen gekonnt moderieren	93
Sitzungen »chairen« – ein Interview mit Heinrich Brauß	106
Fit im Team – die eigene Teamkompetenz verbessern	118
Projektmanagement	128

➤ 03 Vor Gruppen präsentieren und vortragen	135
Gekonnt präsentieren – vom Anfangen und von typischen Fehlern in der Praxis	136
Gekonnt präsentieren – von der zielgerichteten Vorbereitung zum maßgeschneiderten Aufbau	141
Gekonnt präsentieren – Visualisierungen: Ohne PowerPoint geht nichts, und was geht mit?	147
Gekonnt präsentieren – der Einsatz von Medien und der Umgang mit Laptop und Beamer	156
Gekonnt präsentieren – das Arbeiten mit Flipchart und Whiteboard	162
 ➤ 04 Die eigene Arbeit in den Griff bekommen	 169
Persönliche Arbeitsorganisation und Zeitmanagement	170
Rationeller lesen – gezielt Informationen aufnehmen und verarbeiten	177
Warum Zeitmanagement nicht funktioniert – ein Interview mit Karlheinz A. Geißler	183
 ➤ 05 Handwerkszeug	 193
Telefonieren – das kann doch jeder!?	194
Briefe schreiben – auch heute noch unverzichtbar	200
Mailen – wenn's weiter nichts ist!	206
 ➤ 06 Verkaufen – man kann nicht früh genug damit beginnen	 213
Kundenorientierung – die I(i)eben Sie doch auch, oder?!	214
Verkaufen – Früh übt sich!	223
Klug verhandeln – nichts für Schnäppchenjäger	230

➤ 07 Führung – von unten und von oben!	239
Den eigenen Chef führen! Ja, aber!	240
Auf keinen Fall versäumen! Das Mitarbeitergespräch aus der Sicht des Mitarbeiters	251
Führung von oben – am Beispiel einer Führungsleitlinie	257
 ➤ 08 Sich selbst vermarkten – sich selbst professionalisieren!	 265
Business-Etikette, Manieren und gute Umgangsformen	266
Interkulturelle Kompetenzen – fit für die Multikulti-Welt	274
Selbstbewusst und souverän auftreten	280
Das persönliche Netzwerk – eine professionelle Art der Beziehungspflege	287
Publizieren – warum nicht?	296
Sich neu orientieren – die Stelle wechseln	303
 ➤ 09 Das Leben könnte so schön sein – Konflikte!	 321
Konfliktmanagement am Arbeitsplatz – ein erster Einstieg	322
Bei kritischen Fragen aktiv antworten statt passiv reagieren	329
Schlagfertigkeit in kritischen Situationen	335
Auf Reklamationen und Beschwerden reagieren – ein praktischer Fahrplan	343
Wirklich nur kurz – Mobbing	350
 ➤ 10 Nachlese – was übrig bleibt	 357
Einige Wochen später	358
Über das Zustandekommen des Buches	362