

3. SEMESTER

I Kommunikation im Betrieb

Einführung in die betriebliche Kommunikation

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

Gesprächsformen im betrieblichen Alltag

- 1 Welche Gesprächsformen kommen im betrieblichen Alltag vor?
2 Meetings
2.1 Vorbereitung von Meetings
2.2 Durchführung von Meetings
2.3 Nachbereitung von Meetings
2.4 Was bei Meetings schieflaufen kann
3 Verhandlungen
3.1 Vorbereitung der Verhandlung
3.2 Durchführung der Verhandlung
3.2.1 Eröffnung der Verhandlung
3.2.2 Fragen
3.2.3 Aktives Zuhören
3.2.4 Körpersprache
3.2.5 Argumente
3.2.6 Gesprächstypen
3.2.7 Unfaire Taktiken
3.2.8 Verhandlungsfehler
3.3 Nachbereitung einer Verhandlung
4 Verkaufsgespräche
4.1 Durchführung von Verkaufsgesprächen
4.1.1 Die Begrüßung
4.1.2 Kundenwünsche hinterfragen
4.1.3 Produkt präsentieren
4.1.4 Vorteile des Produktes hervorheben
4.1.5 Preisnennung mit nochmaligen Vorteilen des Produktes
4.1.6 Einwände der Kundin/des Kunden behandeln
4.1.7 Kaufentscheidung herbeiführen
4.1.8 Verabschiedung der Kundin/des Kunden
4.2 Betreuung nach dem Kauf
4.3 Umgang mit Reklamationen/Beschwerden
5 Kundenkontakt am Telefon
5.1 Ich rufe an
5.2 Ich werde angerufen

7	5.3 Auf Formulierungen achten – die Macht der Wortwahl	42
8	5.4 Anrufbeantworter und Mobilbox	44
9	5.5 Handy im Berufsalltag	45
11	6 Mitarbeitergespräche	47
13	6.1 Vorbereitung des Mitarbeitergesprächs	48
14	6.2 Durchführung des Mitarbeitergesprächs	54
15	6.3 Nachbereitung des Mitarbeitergesprächs	55
17	Gesprächsnotizen erstellen	59
18	1 Protokoll	60
19	2 Memo (Aktenvermerk)	62
21	3 Telefonnotiz	64
18	II Selbstsicher reden und erfolgreich präsentieren	67
19	Grundlagen der Rhetorik	68
20	1 Wie geht es mir bei öffentlichen Auftritten?	69
21	2 Die Rede	69
23	3 Die Atmung	70
23	4 Das Lampenfieber	72
25	Die Vorbereitung einer Rede oder Präsentation	75
25	1 Was muss ich zu Beginn wissen?	76
26	1.1 Was will ich?	76
26	1.2 Was habe ich?	77
26	1.3 Wie sage ich es?	79
28	2 Der Redeaufbau	81
30	2.1 Die Einleitung	81
30	2.2 Der Hauptteil	84
31	2.3 Der Schluss	87
32	Die Präsentation	89
32	1 Der Stichwortzettel	90
33	2 Das Sprechdenken	91
33	3 Was tun, wenn Störfälle eintreten?	93
33	4 Der Einsatz von Medien	94
34	4.1 Grundregeln zur Gestaltung von Präsentationsmedien	95
34	4.2 Verschiedene Präsentationsmedien	95
35	4.2.1 Handout	96
36	4.2.2 Tafel und Whiteboard	96
36	4.2.3 Flipchart	97
37	4.2.4 Pinnwand, Steck- und Magnetwand	98
37	4.2.5 Beamer	98
38	4.2.6 Video	100
39	4.2.7 Objekt- bzw. Dokumentenkamera	100
41		

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