

3. SEMESTER

I	Kommunikation im Betrieb	7
	Einführung in die betriebliche Kommunikation	8
1	PAUL WATZLAWICK – die Grundgesetze der Kommunikation	9
2	FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN – das „Vier-Ohren-Modell“	11
3	Feedback geben und nehmen	13
3.1	Das Joharifenster	14
3.2	Feedbackregeln	15
	Gesprächsformen im betrieblichen Alltag	17
1	Welche Gesprächsformen kommen im betrieblichen Alltag vor?	18
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	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	V	Unternehmensgründung – der Weg in die Selbstständigkeit	159
	Ich organisiere mich selbst	104			
	1 Ziele setzen	105			160
	2 Zeitmanagement	107	1	Grundlagen der Unternehmensgründung	161
	2.1 Tagesplanung	107	1.1	Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung	161
	2.2 Aufgaben bearbeiten	109	1.2	Gründe für die Selbstständigkeit	161
	2.3 „Aufschieberitis“	110	1.3	Persönliche Voraussetzungen des Gründers/der Gründerin	162
	2.4 Nein sagen	110	1.4	Gewerberechtliche Voraussetzungen	163
	2.5 Unterbrechungen	111	1.5	Gewerbeberechtigung	163
	3 Arbeitstechniken und Hilfsmittel im Büroalltag	112	1.6	Cool-Auftrag: Funky Sunshine	164
	3.1 Kalenderführung	112	2	Eigene Geschäftsideen entwickeln	171
	3.2 Checklisten	113	2.1	Wege zu Geschäftsideen	171
	Organisation des Arbeitsumfeldes	115	2.2	Meine eigene Geschäftsidee entwickeln und überprüfen	171
	1 Arbeitsplatz Büro	116	3	Einen Businessplan entwickeln	173
	1.1 Die perfekte Büroplanung	116	3.1	Einen Businessplan für eine eigene Geschäftsidee entwickeln	173
	1.2 Der ergonomische Arbeitsplatz	117	3.2	Einen Businessplan für eine bestehende Geschäftsidee entwickeln	176
	2 Dokumenten- und Dateimanagement	121	3.2.1	Geschäftsidee 1: „Catering einmal anders“	176
	2.1 Ablageregeln	121	3.2.2	Geschäftsidee 2: „GARTENleben GmbH“	179
	2.2 Ablagesysteme – Ordnungs- bzw. Suchkriterien	122	4	Investoren suchen – die Start-up-Messe	183
	2.3 Archivierung von E-Mails	123			185
IV	Geschäftsfälle aus der betrieblichen Praxis	125			
	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 RECHNUNGSWESEN	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