

INHALT

Vorwort V

1 EINDRUCK

Die Macht des ersten Moments 1

Signale und Sichtbarkeit 3 • Primäreffekt und Kategorien 6 • Stereotype und Vorurteile 8 • Fehler und Täuschungen im Urteil 10

2 KÖRPERSPRACHE

Wirkung, die Hand und Fuß hat 15

Mehrabians Zauberzahlen: Der Mythos 7-38-55 17 • Fragwürdige Analysen und Übungen 18 • Schau mir in die Augen, Kleines: Über Mimik und Gestik 20 • Das Lächeln 22 • Körperwirkung und Eindruck 23 • Hinweise zur Körpersprache 26 • Begrüßungsgesten 27 • Der Händedruck 28 • Wie man sich hält, so wirkt man: Haltung und Standpunkt 29 • Körpersprache im Raum: Distanz und Nähe 31 • „Dress for success“ statt „kleiden und leiden“ 33 • Der Anzug 36 • Und was tragen Sie darunter? 37 • Der Fluch kurzärmeliger Hemden 38 • Die Krawatte: Signal oder Strick um den Hals 39 • Gut zu Fuß: Die Schuhe 40 • Wem die Stunde schlägt: Uhren und Schmuck 42 • Brillen: Von der Sehhilfe zum Imagemacher 43 • Hut, Schal, Regenschirm: Accessoires und Zubehör 44

3 KOMMUNIKATION

Miteinander reden und Gehör finden 47

Stimme und Wirkung 47 • Ei horsch emal: Heimat und Dialekt 49 • Business Speak: Die hörbar hässliche Uniform 50 • Kommunikationsfallen: Wie meinen Sie das jetzt? 55 • „Der Mülleimer ist voll!“ – Sachaussage und Beziehung 58 • Die Sachaussage 59 • Die emotionale Ebene 62 • Glaubwürdigkeit: Wer's glaubt, ist würdig? 63 • Der Beziehungsaspekt 66 • Duzen, Lächeln, Nicken 68

4 BENEHMEN*Parieren ohne Peinlichkeiten* 71

Herr Präsident, Sie sind ein Arschloch: Die gute Anrede 72 • Stil als Fahrstuhl zur Karriere 74 • Blendung und (Selbst-)Täuschung 76 • Fremde Länder, fremde Sitten 77 • Sozialer Geruchssinn und Zugehörigkeit 78 • Der erste Kontakt: „Sehr erfreut!“ oder „Hallöööchen!“ 80 • Small Talk: Leicht ist schwerer, als man denkt 81 • Essen: Bon appétit! 83 • Telefonieren: Ja? Hallo! 84 • Unterwegs 85

5 ARGUMENTIEREN*Die Macht der Worte* 89

Das ist so, weil ...: Wie funktionieren gute Begründungen? 90 • Formen für Worte: Rhetorische Argumentationsfiguren 91 • Erklärungsmuster: Von der Meinung zum Argument 98 • Kernaussagen: Wichtiges richtig sagen 99 • Die richtigen Worte finden 101 • Fragen: Arten und Formen 103 • Schwierige Frageformen 107 • Negative Fragen 109 • Eristik und Kontern 111 • Riskante Ratschläge: Trainer ohne Praxis 113 • Schlagfertigkeit: Die Trottell-Tipps der Trainer 115 • Manipulation: Der Macht-Code 118 • Manipulation mit Werten und Regeln 119 • Manipulation mit Suggestion und Imponieren 120 • Manipulation mit Zahlen, Daten, Fakten 123 • Vier Fehlerfallen für kritische Situationen 127

6 PRÄSENTIEREN*Haben Sie PowerPoint – oder etwas zu sagen?..* 131

Mit PowerPoint im Bürgerkrieg ... 132 • Wie werden Vorträge und Folien besser? 135 • Tu's und Tabus 140 • Rede und Vortrag: Mit wirksamen Worten überzeugen 148 • Grundfragen zur Vorbereitung 150 • Der Zuhörer als Kunde: Den Nutzen herausarbeiten 152 • Redezeit und Vortragslänge 155 • Der Einstieg ins Thema 157 • Humor und Storytelling 159 • Der Hauptteil: Aufbau und Dramaturgie 160 • Jetzt hab ich den Faden verloren 163

7 RHETORIK*Menschen, Worte und Wirkung* 167

Flurfunk und stille Post 169 • Die kritischste Zielgruppe sitzt im eigenen Haus 170 • Authentisches Reden: Der Schuss nach hinten 172 • Schiefe Begriffe 175 • Trügerische Zahlsicherheit 179 • Hörverstehen, schlechte Wortwahl und Grammatik 180 • Wie man Reden vorbereiten kann 182 • Redebausteine 184 • Das Manuskript 186 • Das Wort führen – und das Publikum 188 • Merkliste: Als Redner überzeugen 192 • Feedback und Nachbereitung 193

8 MEDIENKONTAKT*Mensch und Meinung* 195

Warum fragen die immer den? 197 • Medienkontakt: Nicht immer Sonnenschein 199 • Wenn Sie gefragt sind 202 • Grundregeln im Medienkontakt 204 • Spielregeln im Umgang 206 • Journalisten – die unbekannten Wesen 207 • Im Interview: Sie sind gefragt 210 • Schatz, ich bin im Fernsehen 211 • Infomüll rein, Infomüll raus 215 • Grundfragen vor jedem Medienauftritt 216 • Die Antwort-Ampel von NeumannRoss 217 • Kleidungstricks fürs Fernsehen 219 • TV: So werden Sie verstanden 221 • Statements bauen 222 • Soundbites 225 • Diskussionen vor Kamera und Publikum 225 • Handfeste Argumente vorbereiten 227 • Den Spannungsbogen nutzen 230 • Markant mit Markenzeichen 231

Das Autoren-Duo 232*Bibliografie – Literatur zum Thema* 234