

INHALT

EINLEITUNG	3
1. KOMMUNIKATION	5
1.1. Kommunikationsprozess und seine Elemente	6
1.2. Mündliche Kommunikation.....	8
Beantworten Sie folgende Fragen	9
1.3. Aufgaben	10
2. PRÄSENTATIONSTECHNIKEN BEI EINER REDE	11
2.1. Durch Worte vorwärts kommen.....	11
Beantworten Sie folgende Fragen	13
2.2. Tipps für einen gelungenen Vortrag.....	13
2.3. Aufgaben	15
3. HÖFLICHKEIT ALS FÜHRUNGSSTIL	16
Beantworten Sie folgende Fragen	18
3.1. Umgangsformen	18
Einladung.....	18
Pünktlichkeit.....	19
Begrüßen und Vorstellen	20
Beantworten Sie folgende Fragen	21
3.2. Aufgaben	21
4. TELEFONIEREN	24
4.1. Die besten Tips fürs erfolgreiche Telefonieren.....	24
4.2. Was Sie bei Gesprächen unbedingt vermeiden sollten.....	26
4.3. Aktiv zuhören –mehr als nur die Ohren spitzen.....	27
Beantworten Sie folgende Fragen	29
4.4. So werden Sie zu einem „Aktiv-Zuhör-Profi“.....	29
4.5. „Wir rufen zurück“	32
Beantworten Sie folgende Frage	34
4.6. Aufgaben	34

5. KÖRPERSPRACHE	36
5.1. Mit Worten kann man lügen, mit dem Körper nicht.....	36
Beantworten Sie folgende Fragen	40
5.2. Verhaltensweisen und deren Bedeutung	40
Beantworten Sie folgende Fragen	43
5.3. Teilbereiche der Körpersprache.....	43
Gesichtsausdruck oder Mimik.....	44
Gestik.....	44
Körperkontakt oder Haptik.....	46
Blickkontakt	47
Räumliche Distanz oder Proxemik.....	48
Körperhaltung.....	49
Paralinguistik.....	50
Beantworten Sie folgende Fragen	51
5.4. Aufgaben	52
6. GESPRÄCHSFÜHRUNG	53
6.1. Überzeugungsgespräch oder Verkaufsgespräch	54
Phasen des Verkaufsgesprächs.....	55
Rolle der Fragen	57
Argumentation	58
6.2. Was führt zu erfolgreichen Messegesprächen	60
Beantworten Sie folgende Fragen	61
6.3. Die Kunst des Kritisierens.....	61
Beantworten Sie folgende Fragen	63
6.4. Aufgaben	64
7. VERHANDELN	66
7.1. Grundregeln der Verhandlung	66
Beantworten Sie folgende Fragen	70
7.2. Nicht um Positionen feilschen.....	71
Beantworten Sie folgende Fragen	73

7.3. Grundkriterien einer Verhandlung	73
Beantworten Sie folgende Fragen	75
7.4. Aufgaben	76
8. VERHANDLUNGSSTRATEGIEN	78
8.1. Zwei gegensätzliche Verhandlungsstrategien	79
Beantworten Sie folgende Fragen	80
8.2. Eine Alternative – Sachbezogenes Verhandeln	81
Beantworten Sie folgende Fragen	83
8.3. Ein anderer Blick auf die Verhandlungsstrategien	83
Beantworten Sie folgende Fragen	87
8.4. Aufgaben	87
9. PHASEN EINES VERHANDLUNGSPROZESSES	90
9.1. Vorbereitungsphase.....	90
Beantworten Sie folgende Fragen	94
9.2. Kontaktphase	94
Beantworten Sie folgende Fragen	95
9.3. Kernphase	95
Beantworten Sie folgende Fragen	96
9.4. Vereinbarungsphase.....	97
Beantworten Sie die Fragen zum Text.....	97
9.5. Aufgaben	98
LÖSUNGEN	100
LITERATURVERZEICHNIS	103
INHALT	105