

Inhaltsverzeichnis

Zur Reihe «Höheres Wirtschaftsdiplom HWD»	6
Vorwort	7
<hr/>	
Teil A Grundlagen der Kommunikation und Information	9
<hr/>	
1 Kommunikationsmodelle	10
1.1 Kommunikationsprozess	11
1.2 Kommunikationsgrundsätze	13
1.3 Sach- und Beziehungsebene	14
1.4 Kommunikationsquadrat	16
1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation	19
1.6 Konstruktive Kommunikation	24
Zusammenfassung	26
Repetitionsfragen	27
<hr/>	
2 Kommunikationstechniken einsetzen	28
2.1 Ich-Botschaften senden	29
2.2 Aktives Zuhören	31
2.3 Wirksame Fragen	33
2.4 Reden über das Reden – Metakommunikation	40
2.5 Kommunikationssünden	42
Zusammenfassung	44
Repetitionsfragen	45
<hr/>	
3 Informieren	46
3.1 Informationsprozess	46
3.2 Sachgerecht informieren	47
3.3 Adressatengerecht informieren	50
3.4 Medieneinsatz	53
3.5 Visualisieren	55
Zusammenfassung	58
Repetitionsfragen	59
<hr/>	
Teil B Gespräche führen	61
<hr/>	
4 Führungsgespräch	62
4.1 Gesprächsvorbereitung	63
4.2 Gesprächsdurchführung	65
4.3 Gesprächsnachbearbeitung	67
4.4 Leitfaden für das Führungsgespräch	69
Zusammenfassung	69
Repetitionsfragen	70

5	Verkaufsgespräch	71
5.1	Gesprächsvorbereitung	72
5.2	Gesprächsdurchführung	75
5.3	Gesprächsnachbearbeitung	79
5.4	Einwände	79
5.5	Reklamationen	82
	Zusammenfassung	85
	Repetitionsfragen	86
6	Feedbackgespräch	88
6.1	Kurz-Feedbacks geben	89
6.2	Feedbackregeln anwenden	90
6.3	Selbstkenntnis durch Feedback	93
6.4	Konstruktives Kritikgespräch	95
	Zusammenfassung	96
	Repetitionsfragen	97
7	Konfliktgespräch	98
7.1	Konfliktwahrnehmung und Konfliktodynamik	98
7.2	Leitfaden für das Konfliktgespräch	101
	Zusammenfassung	105
	Repetitionsfragen	106
Teil C	Präsentieren	107
8	Präsentation vorbereiten	108
8.1	Rahmenbedingungen klären	109
8.2	Organisatorische Vorbereitung	111
8.3	Inhalt konzipieren	112
8.4	Inhalt aufbereiten	116
8.5	Online-Präsentation aufbereiten	122
8.6	Präsentation einüben	123
	Zusammenfassung	124
	Repetitionsfragen	125
9	Wirkungsvoll präsentieren	126
9.1	Mit Nervosität umgehen	126
9.2	Souverän präsentieren	128
9.3	Persönlichkeit der präsentierenden Person	132
9.4	Online-Präsentation	133
9.5	Nachbearbeitung der Präsentation	135
	Zusammenfassung	136
	Repetitionsfragen	137

Teil D Sitzungen und Schulungen leiten	139
10 Sitzungen leiten	140
10.1 Vorbereitung	140
10.2 Konstruktives Sitzungsklima	144
10.3 Moderationsprozess	147
10.4 Moderationstechniken einsetzen	151
10.5 Nachbearbeitung	153
Zusammenfassung	154
Repetitionsfragen	155
11 Schulungen leiten	156
11.1 Schulungsbedarf ermitteln	157
11.2 Schulungskonzept erstellen	157
11.3 Organisatorische Vorbereitung	162
11.4 Schulung durchführen	162
11.5 Evaluation (Erfolgskontrolle)	168
Zusammenfassung	169
Repetitionsfragen	170
12 Kommunikation in der Gruppe	171
12.1 Stärken der Teamarbeit	172
12.2 Teambildungsprozess (Gruppendynamik)	174
12.3 Gruppenstruktur	177
12.4 Wir-Gefühl	181
Zusammenfassung	184
Repetitionsfragen	185
Anhang	187
Lösungen zu den Aufgaben	188
Stichwortverzeichnis	200