

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	11
<b>1 Überzeugungssituationen vorbereiten .....</b>	<b>13</b>
1.1 Personen .....	16
1.1.1 Handlungsmotivationen .....	16
1.1.2 Was bist du denn so für'n Typ? .....	20
1.1.3 Einflussnehmende Personen .....	26
1.2 Anlass .....	28
1.3 Zeit/Ort .....	29
1.3.1 Ort .....	30
1.3.2 Zeit .....	31
1.4 Sache .....	33
<b>2 Argumente vorbereiten .....</b>	<b>37</b>
2.1 Der strukturelle Aufbau eines Kernarguments .....	37
2.2 Alternative zum Kernargument .....	41
<b>3 Gespräche vorstrukturieren .....</b>	<b>47</b>
3.1 Die Gesprächseröffnung .....	48
3.1.1 Small Talk hilft, in das Gespräch zu finden .....	48
3.1.2 Gesprächsziele sorgen für eine Richtung .....	52
3.1.3 Basic Facts – damit alle vom Gleichen sprechen .....	53
3.2 Die Diskussion und Auseinandersetzung .....	54
3.3 Ergebnissicherung und Gesprächsausklang .....	56
<b>4 Verhandlungen planen .....</b>	<b>61</b>
4.1 Vorbereitung und Zielplanung .....	61
4.2 Sondierungsgespräche führen .....	63
4.3 Generelle Strategieplanung .....	65
4.3.1 Spiel mit den Verhandlungsphasen .....	65
4.3.2 Spiel mit Kompetenzen .....	66
4.3.3 Spiel mit unterschiedlichen Verhandlungsrollen .....	66
4.3.4 Spiel über Bande .....	68
4.3.5 Der kooperative Verhandlungsstil .....	69
4.3.6 Der konsequente Verhandlungsstil .....	70
4.3.7 Der grenzwertige Verhandlungsstil .....	72

<b>5</b>	<b>Reden/Präsentationen rund um die Argumente planen</b> .....	77
5.1	Informationsvorträge .....	78
5.2	Entscheidungsvorträge .....	84
	5.2.1 Der schlichte Entscheidungsvortrag .....	84
	5.2.2 Der dialektische Entscheidungsvortrag .....	89
5.3	Politische Reden – Storytelling .....	94
	5.3.1 Die Grundprinzipien einer guten Story .....	96
	5.3.2 Die Heldenreise .....	98
	5.3.3 Einfache Story-Arten .....	102
5.4	Festreden .....	105
	5.4.1 Festrede auf eine Person .....	106
	5.4.2 Festrede auf einen Ort .....	107
<b>6</b>	<b>Wirkungsverstärker für Ihre Ausführungen: Rhetorische Stilmittel</b> .....	111
6.1	Stilmittel mit zusammenfassendem Charakter: Klangfiguren .....	112
6.2	Stilmittel mit detailverstärkendem Charakter: Wortfiguren .....	114
6.3	In Vorträgen sichern sie die Aufmerksamkeit: Satzfiguren .....	116
6.4	Die Zuhörer zum Mitdenken bewegen: Sinnfiguren .....	118
<b>7</b>	<b>Gespräche führen</b> .....	123
7.1	Richtig fragen .....	125
7.2	Sinnlich-lebendige Sprache .....	132
7.3	Nachvollziehbare Sprache .....	136
7.4	Zuhören .....	139
7.5	Wertschätzende Kommunikation .....	145
7.6	Positive Formulierungen .....	149
<b>8</b>	<b>Konfliktgespräche</b> .....	153
8.1	Welche Ursachen können Konflikte haben? .....	156
8.2	Neun Eskalationsstufen von Konflikten .....	160
8.3	Generelle Techniken zur Konfliktlösung .....	162
8.4	Methodik der Konfliktgesprächsführung .....	164
<b>9</b>	<b>Kritikgespräche</b> .....	171
9.1	Kritik schlüssig darlegen .....	171
9.2	Beobachtungsfehler .....	173
<b>10</b>	<b>Verkaufsgespräche</b> .....	179
<b>11</b>	<b>Verhandlungen</b> .....	187
11.1	Verhandlungen voranbringen .....	189

11.2	Verhandlungen mit mehreren Interessensgruppen zugleich .....	191
11.3	Manipulationsstrategien .....	192
<b>12</b>	<b>Fachdiskussionen/Diskussionsrunden .....</b>	<b>195</b>
12.1	Wer trägt die Verantwortung für einen erfolgreichen Diskussionsverlauf? ....	195
12.2	Aktiv werden .....	197
<b>13</b>	<b>Virtuell geführte Gespräche .....</b>	<b>201</b>
13.1	Schriftliche Kommunikation .....	202
13.2	Nutzen Sie die Technik richtig .....	202
13.3	Telefonkonferenzen .....	204
13.4	Videokonferenzen .....	205
13.4.1	Blickkontakt .....	205
13.4.2	Gestik .....	206
13.4.3	Kleidung .....	207
13.4.4	Aufmerksamkeit und Energielevel .....	207
13.4.5	Multinationale Konferenzen .....	208
<b>14</b>	<b>Vorträge und Präsentationen durchführen .....</b>	<b>211</b>
14.1	Störungen und Widerstände .....	211
14.2	Schlagfertigkeit .....	218
14.3	Spontane Vorträge .....	225
<b>15</b>	<b>Persönliche Aspekte in Gesprächen und Vorträgen .....</b>	<b>229</b>
15.1	Körpersprache .....	229
15.1.1	Raum/Distanz .....	230
15.1.2	Status/Präsenz .....	233
15.1.3	Beziehung/Kontext .....	241
15.1.4	Signale .....	243
15.1.5	Persönlichkeit .....	250
15.2	Stimme .....	253
15.2.1	Atmung .....	253
15.2.2	Pausen und Dynamik .....	254
15.2.3	Stimmrichtung .....	255
15.2.4	Lautstärke .....	255
15.2.5	Stimmwirkung .....	256
15.2.6	Emotionale Sprechweise .....	258
15.3	Lampenfieber .....	260
15.3.1	Routinen gegen Überspannung .....	261
15.3.2	Den Gorilla geben .....	262
15.3.3	Konzentrieren Sie sich und denken Sie ... .....	263

<b>16</b>	<b>Entwicklungstipps für Ihre Kommunikationsfähigkeiten .....</b>	<b>267</b>
	Literaturverzeichnis .....	271
	Der Autor .....	273
	Feedback .....	275
	Überraschung .....	277
	Stichwortverzeichnis .....	279