

Inhalt

Zu diesem Crashkurs	7
1 Typische Kommunikationssituationen	9
1.1 Vortrag oder Präsentation	9
1.2 Das Gespräch	9
1.2.1 Das Mitarbeitergespräch	11
1.2.2 Das Verkaufsgespräch	12
1.3 Verkaufsgespräche der besonderen Art – die Verhandlung	14
1.4 Übungen „Kommunikationssituationen“	15
2 Grundlagen der Kommunikation	16
2.1 Das Sender-Empfängermodell	16
2.2 Weitere Grundannahmen der Kommunikation	19
2.3 Warum Gespräche scheitern	23
2.4 Übungen „Grundlagen der Kommunikation“	28
3 Gesprächsverhalten verstehen und beeinflussen – Methoden und Modelle	30
3.1 Das Kommunikationsquadrat – die vier Seiten einer Nachricht	31
3.1.1 Genauere Details des Modells	31
3.1.2 Die freie Auswahl des Empfängers – Mit vier Ohren hören	33
3.2 Machtbalance in Gesprächen	36

3.3	Die Transaktionsanalyse (TA)	38
3.3.1	Genauere Details des Modells	39
3.3.2	Die Struktur-Analyse der TA	39
3.3.3	Störungen im Gesprächsverlauf	43
3.3.4	Beispiele für Probleme mit „unpassenden“ Ich-Zuständen	49
3.3.5	Verdeckte Transaktionen	51
3.3.6	Übungsaufgaben zur Transaktionsanalyse	53
3.4	Die themenzentrierte Interaktion (TZI)	56
3.4.1	Details des Modells	57
3.4.2	Postulate und Hilfsregeln der TZI	59
3.4.3	Tipps zur TZI in der Praxis	61
3.4.4	Übungsaufgaben zur themenzentrierten Interaktion	63

4	Einfach bessere Gespräche führen – mit den passenden Gesprächstechniken	65
4.1	Fragen	66
4.1.1	Die unterschiedlichen Fragetypen	67
4.1.2	Übungen zur Fragetechnik	80
4.2	Wertschätzung als Basis für erfolgreiche Gespräche	81
4.3	Zuhören	83
4.3.1	Unterschiedliche Arten des Zuhörens	84
4.3.2	Übungen zum Zuhören	88
4.4	Ich-Botschaften	89
4.5	Übungen Gesprächstechniken	93

5	Gesprächsführung	98
5.1	Allgemeine Regeln der Gesprächsführung	99
5.2	Gesprächsaufbau und Gesprächsphasen	100
5.3	Gesprächsvorbereitung	102
5.4	Übungen zur Gesprächsvorbereitung und Durchführung	104
6	Verhandlungen führen	106
6.1	Was heißt Verhandeln?	106
6.2	Prinzipien des kooperativen Verhandeln – Das Harvard Konzept	111
6.3	So machen Sie Zugeständnisse	115
6.4	Feilschen	116
6.5	Zusammenfassung eines Verhandlungsablaufs	117
6.6	Zu guter Letzt – Scheitern und Ersatzlösungen	118
6.7	Die Vorbereitung einer Verhandlung	119
7	Lösungsvorschläge für die Übungen	126
	Literaturempfehlungen	135
	Die Autorin	137
	Stichwortverzeichnis	138