

Inhalt

1	Einführung	5
	• Kann ich mich auf Small Talk vorbereiten?	8
	M agazinseite: Wie funktioniert Small Talk?	10
	• Wie sehen erfolgreiche Small Talker/-innen aus?	12
2	Wie kommuniziere ich eigentlich?	14
	• Reflexion des persönlichen Kommunikationsverhaltens.	14
	• Kommunikationsstile	17
3	Wie setze ich Gesprächs- techniken richtig ein?	36
	• Aktives Zuhören	36
	• Fragetechnik	43
	• Positive Rhetorik	45
4	Was lasse ich besser?	47
	• Kommunikationssperren (nach Thomas Gordon)	47
	• Killerphrasen	57
	• Trigger (Reizformulierungen)	59
5	Wie mache ich über die Körper- sprache einen guten Eindruck? .	60
	• Körperhaltung	63
	• Distanzzonen.	65
	• Gestik	68
	• Mimik	69

• Stimme und Tonfall	71
• Wie viel Körpersprache ist eigentlich gut?	74
M agazinseite: Unterschiede zwischen weiblicher und männlicher Kommunikation .	76
6 Wie beginne ich den Small Talk?	78
7 Worüber spreche ich – und worüber besser nicht?	85
• Small-Talk-Themen von A bis Z	87
• Themenwechsel, bitte!	97
• Tabuthemen von A bis Z	99
8 Small Talk als Karrierefaktor . . .	105
• Small Talk mit Vorgesetzten	106
• Small Talk mit Kolleginnen und Kollegen .	108
• Small Talk mit Kundinnen und Kunden . . .	110
• Small Talk bei Geschäftsessen	112
• Small Talk bei Feiern und Events	113
M agazinseite: Small Talk mit ausländischen Kunden .	114
• Small Talk in Vorstellungsgesprächen . . .	116
9 Wie kann ich Small Talk – höflich! – beenden?	117
10 Small-Talk-Tipps für Schüchterne	121
Literaturverzeichnis	125
Über die Autorin	125
Stichwortverzeichnis	126