

Inhaltsverzeichnis/Contents

1 Einführung: Warum Small Talk? 6	1 Introduction: Why small talk? 7
📖 Wie funktioniert Small Talk? – Die Regeln 12	📖 How does small talk work? – The Rules 13
2 Wie kommuniziere ich eigentlich? 16	2 How do I actually communicate? 17
2.1 Reflexion des persönlichen Kommunikationsverhaltens 16	2.1 Reflecting on Personal Communication Conduct ... 17
2.2 Kommunikationsstile 20	2.2 Communication Styles 21
3 Wie setze ich Gesprächstechniken richtig ein? ... 48	3 How can I implement discussion techniques correctly? 49
3.1 Aktives Zuhören 48	3.1 Active Listening 49
📖 Voraussetzungen für aktives Zuhören 50	📖 Prerequisites for Active Listening 51
3.2 Fragetechnik 56	3.2 Questioning Technique 57
3.3 Positive Rhetorik 60	3.3 Positive Rhetoric 61
4 Was lasse ich besser? 62	4 What shouldn't I do? 63
4.1 Kommunikationssperren (nach Thomas Gordon) 64	4.1 Communication Roadblocks (according to T. Gordon) 65
4.2 Killerphrasen 74	4.2 Killer Phrases 75
4.3 Trigger (Reizformulierungen) 78	4.3 Triggers (Provocative Formulations) 79
5 Wie kann ich über die Körpersprache einen guten Eindruck machen? ... 80	5 How can I make a good impression with my body language? 81
5.1 Körperhaltung 84	5.1 Physical Posture 85
5.2 Distanzonen 86	5.2 Distance Zones 87
📖 Distanzonen 90	📖 Distance Zones 91
5.3 Gestik 92	5.3 Gestures 93
5.4 Mimik 92	5.4 Facial Expressions 93
5.5 Stimme und Tonfall 96	5.5 Voice and Inflection 97
5.6 Wie viel Körpersprache ist eigentlich gut? 100	5.6 How much body language is actually good? 101

6	Wie beginne ich den Small Talk?	102	6	How do I start small talk?	103
7	Worüber spreche ich – und worüber besser nicht? ...	112	7	What do I talk about – and what do I avoid?	113
7.1	Small-Talk-Themen von A bis Z	114	7.1	An Extensive List of Small Talk Topics	115
7.2	Themenwechsel, bitte!	128	7.2	Can we change the subject, please!	129
7.3	Tabu-Themen von A bis Z ...	132	7.3	The Entire Spectrum of Taboo Topics	133
8	Small Talk als Karrierefaktor	140	8	Small Talk as a Career Factor	141
8.1	Small Talk mit Vorgesetzten	142	8.1	Small Talk with Superiors	143
8.2	Small Talk mit Kolleginnen und Kollegen	144	8.2	Small Talk with Colleagues ..	145
8.3	Small Talk mit Kundinnen und Kunden	146	8.3	Small Talk with Customers ..	147
8.4	Small Talk bei Geschäftsessen	150	8.4	Small Talk at Business Meals	151
8.5	Small Talk bei Feiern und Events	150	8.5	Small Talk at Parties and Events	151
8.6	Small Talk in Vorstellungsgesprächen	152	8.6	Small Talk in Job Interviews	153
9	Small Talk im Ausland ..	154	9	Small Talk Abroad	155
9.1	Small Talk mit ausländischen Kunden	154	9.1	Small Talk with Foreign Customers	155
9.2	Landestypische Unterschiede	158	9.2	Typical National Differences	159
	 Grundlegende Regeln für den Small Talk im Ausland ..	160		 Fundamental Rules for Small Talk Abroad	161
10	Wie kann ich Small Talk – höflich! – beenden?	186	10	How can I end small talk – politely?!	187
	Stichwortverzeichnis	194		Index	195

**Wortschatz Deutsch-
Englisch 196**

Literaturverzeichnis 198

Die Autorin 199

**German-English
Vocabulary 196**

Bibliography 198

The Author 199