

INHALT

Vorwort	9
Im Trend: Telefonkonferenzen	11
Das Telefon: eine neue Form, miteinander zu sprechen	17
Das Telefon hat viele Erfinder	18
Telefonkonferenzsysteme schaffen einen virtuellen Raum	20
Telefonkonferenzen mit dem Telefon herstellen.	20
Telefonkonferenzen mit Dial-out-Konferenzsystemen	21
Telefonkonferenzen mit Dial-in-Konferenzsystemen	21
Leistungsmerkmale machen Telefonkonferenzen komfortabel	24
Die Technik des Telefons setzt Grenzen	27
Kommunikation am Telefon: eine Analyse	31
Das Vier-Ohren-Modell erklärt, was bei der Kommunikation passiert	33
Gesagt ist noch lange nicht gehört	35
Die Wahrnehmung bestimmt, was wir hören	37
Der Kontext bestimmt, was wir verstehen	40
Feedback sorgt für eine gute Verständigung	44
Stimme am Telefon übermittelt die Zwischentöne	46
Die Teilnehmer: hören und gehört werden	49
Bleiben Sie in der Einwahlphase nicht stumm!	52
Nutzen Sie die Vorstellungsrunde, um sich bekannt zu machen	54
Werden Sie aktiv, wenn es zur Sache geht	55
Der Moderator: So gestalten Sie erfolgreiche Telefonkonferenzen	59
Der Moderator organisiert und leitet die Telefonkonferenz	60
Gute Telefonkonferenzen haben eine klare Struktur	65

Mit dem Einwählen kommen die Teilnehmer in der Konferenz an	67
Die Vorstellungsrunde macht die Teilnehmer miteinander bekannt	70
Eine Agenda und Regeln strukturieren die Konferenz	70
Diskussionsbeiträge in der Konferenz steuern	74
Ergebnisse zusammenfassen und nächste Schritte festlegen	77
Teilnehmer verabschieden und Konferenz beenden	78
Empfehlungen für den Moderator	80
Telefonkonferenzarten – von ganz klein bis ganz groß	85
Die Mini-Telefonkonferenz ermöglicht intensive Dialoge	86
Die klassische Telefonkonferenz braucht einen formalen Charakter ..	89
Die Event-Konferenz ist eine Großveranstaltung am Telefon	92
Kombination: Telefonkonferenzen und andere Medien	97
Die Telefonkonferenz und E-Mail	98
Versenden Sie die Einladung elektronisch	98
Schicken Sie sich gegenseitig Dokumente zu	99
Telefonkonferenz und Präsenzmeeting	99
Die Einwahl der Telefonteilnehmer gibt diesen Aufmerksamkeit ..	100
Vereinbaren Sie die Wortmeldungen der Teilnehmer am Telefon ..	101
Die Teilnehmer am Telefon müssen den Visualisierungen folgen können	101
Schildern Sie für die Teilnehmer am Telefon das Präsenzmeeting ..	102
Telefonkonferenz und Videokonferenzfeatures	103
Machen Sie den Technikcheck zum Bestandteil der Konferenz	104
Setzen Sie sich ins Bild	105
Telefonkonferenz und Webkonferenz	105
Leistungsmerkmale ergänzen die Telefonkonferenz	108
Gestalten Sie die Telefonkonferenz abwechslungsreich	109
Störungen: schwierige Situationen meistern	113
Die Technik spielt nicht mit	114
Störungen während der Einwahl	115
Störungen während der Konferenz	116

Telefonkonferenzen für alle Fälle	119
Ein Jour fixe hat immer die gleiche Struktur.	120
Arbeitsergebnisse konstruktiv besprechen.	122
Problemlösungstelekonferenzen fordern den Moderator	124
Entscheidungen treffen	127
Wenn es in der Telefonkonferenz knallt	130
Telefonkonferenzen: der neue Unternehmensalltag	133
Aufbau von Telefonkonferenzkompetenz	134
Moderatorentraining professionalisiert Telefonkonferenzen	135
Telefonkonferenzen brauchen eine neue Besprechungskultur	136
Neue Kompetenzen und Fähigkeiten sind der Schlüssel zur erfolgreichen Telefonkonferenz.	137
Literatur	139
Über den Autor	141
Stichwortverzeichnis	143