

Inhalt

Vorwort	7
Einführung in das Training	11
Zielsetzung und theoretischer Hintergrund	11
Entwicklung des Trainingsprogramms	14
Aufbau und Ablauf des Trainings	15
Weiterführende Hinweise zum Verständnis des Trainingskonzepts	18
Themenbereich 1: Konsensorientierung	21
Beispiel 1: Die Optimierungsvorschläge	21
Beispiel 2: Die vertagte Entscheidung	25
Beispiel 3: Das neue Projekt	29
Kulturelle Verankerung von »Konsensorientierung«	33
Themenbereich 2: Schweizerdeutsch	37
Beispiel 4: Besser auf Hochdeutsch	37
Beispiel 5: Die Preisverhandlung	41
Kulturelle Verankerung von »Schweizerdeutsch«	45
Themenbereich 3: Gesicht wahren	49
Beispiel 6: Die harmlose Kritik	49
Beispiel 7: Die ewige Besprechung	53
Beispiel 8: Das Vertriebsmeeting	57
Kulturelle Verankerung von »Gesicht wahren«	60
Themenbereich 4: Etikette	63
Beispiel 9: Der Telefonanruf	63
Beispiel 10: Das private Gespräch	67
Beispiel 11: Die Mittagspause	70
Kulturelle Verankerung von »Etikette«	74

Themenbereich 5: Zurückhaltung	77
Beispiel 12: Die Einladung	77
Beispiel 13: Der neue Mercedes	81
Beispiel 14: Die Gebührenabrechnung	85
Kulturelle Verankerung von »Zurückhaltung«	88
Themenbereich 6: Wertschätzung	93
Beispiel 15: Der Betriebsrundgang	93
Beispiel 16: Der Zeitverzug	97
Beispiel 17: Die E-Mail	101
Kulturelle Verankerung von »Wertschätzung«	104
Themenbereich 7: Zuständigkeitsdenken	107
Beispiel 18: Die Rücksendung	107
Beispiel 19: Die Daten	110
Kulturelle Verankerung von »Zuständigkeitsdenken«	113
Themenbereich 8: Patriotismus	117
Beispiel 20: Die Fahne	117
Beispiel 21: Die Luftwaffe	120
Kulturelle Verankerung von »Patriotismus«	124
Kurze Charakterisierung der Schweizer Kulturstandards	127
Informationen zur Schweiz	131
Landeskunde	131
Geschichte	134
Politik und Wirtschaft	136
Leben in der Schweiz	138
Literaturempfehlungen	141
Literatur	143