

# Inhalt

<b>Dieses Buch bringt Sie weiter im ...</b>	<b>9</b>
<b>Einleitung</b>	<b>11</b>
<b>Was Ihnen als Basiswissen in jeder Situation hilft</b>	<b>19</b>
<b>Vorweg: Neun typische Fehler, die Sie und Ihren Auftritt schwach wirken lassen</b>	<b>23</b>
<b>Teil 1 Körpersprache</b>	
<b>Was Sie zur Körpersprache vorab wissen sollten</b>	<b>27</b>
<b>Körpersprache: Arme und Hände</b>	<b>31</b>
1 Im Stehen: Wohin mit den Armen und Händen?	32
2 Im Sitzen: Wohin mit den Armen und Händen?	43
3 Das »erzählen« Hände – Ihre und die Ihres Gegenübers	49
4 Was Ihnen ein Händedruck verrät	59
5 Exkurs Etikette: Wer gibt beim Begrüßen wem wann und wo zuerst die Hand?	62
<b>Körpersprache: Beine und Füße</b>	<b>67</b>
6 So stehen Sie souverän vor einer Gruppe	68
7 Exkurs: Was die gesamte Körperhaltung verrät	70
8 Im Stehen: Ihre Beine und Füße sprechen Bände	72
9 Im Sitzen: Ihre Beine und Füße sprechen Bände	77
10 Muten Sie Ihren Zuhörern den »Tiger« zu?	83
<b>Körpersprache: Kopf und Augen</b>	<b>87</b>
11 Zeigt Ihr Kopf ein »Nein«, obwohl Sie von etwas Positivem sprechen?	88
12 Die Aussagekraft Ihrer Kopfhaltung	91
13 Augen können »sprechen« – achten Sie darauf	94
14 Was zeichnet einen guten Blickkontakt aus?	
Sieben Punkte	98

## Teil 2 Kleidung

<b>Kleidung: Was Sie über Business-Kleidung wissen sollten . .</b>	<b>105</b>
15 Kleider machen Leute	106
16 Exkurs: Häufige Fettnäpfchen in der Kleidung bei Mann und Frau	109
17 Exkurs: Der erste Eindruck, den Sie hinterlassen	111

## Teil 3 Rhetorik

<b>Rhetorik: Begeistert und mitreißend sprechen . . . . .</b>	<b>115</b>
18 Kommunizieren Sie an den Gesprächspartnern vorbei?	118
19 Sagen Sie es positiv statt negativ	124
20 Diese Gesprächskiller sollten Sie kennen – und vermeiden	127
21 Was lösen Floskeln aus?	131
22 »Warum« – ein gefährliches Fragewort	137
23 »Aber / ja aber« – und der Frust ist oft vorprogrammiert	141
24 »Müssen« – oder wie Sie unbewusst Widerstand hervorrufen	145
25 »Nicht« – und was unser Gehirn damit anfangen kann	148
26 »Dürfen« – höflich gemeint, doch es wirkt oft herablassend	151
27 Pausen – eine der wichtigsten Techniken in der Rhetorik	153
28 Drei Beispiele, wie Worte Meinungen verschleiern und Führungsschwäche verraten	157
29 Sprach-Marotten und Füllwörter – so werden Sie sie los	160
30 Weshalb wir etwas hören, was gar nicht gesagt wurde	172
31 Vier Techniken, wie Sie Botschaften im Gehirn Ihrer Zuhörer und Gesprächspartner verankern	178
<b>Zwei besondere Situationen beim Kommunizieren . . . . .</b>	<b>185</b>
32 Small Talk – gekonnt beginnen und beenden	186
33 Elevator Pitch – Hilfe, der Aufzug fährt zu schnell	192

<b>Rhetorik: Wenn es in Gesprächen kompliziert wird . . . . .</b>	<b>195</b>
34 Wie reagieren Sie auf unfaire Verbal-Angriffe?	196
35 So bestehen Sie Konflikt- und Streit-Gespräche erfolgreich	202
<b>Rhetorik: Fragetechnik nutzen – gekonnt, geschickt, gewinnend . . . . .</b>	<b>207</b>
36 Das A & O des gekonnten Fragens	208
37 Exkurs: Das Einmaleins der Frage-Arten	213
38 Wie Sie motivierend kritisieren und zugleich die emotionale Bindung erhöhen	220
39 Das tun Sie, wenn Kommunikation festgefahren ist	227
40 Wer lenkt das Gespräch – Sie oder Ihr Gegenüber?	229
41 Fragen ohne Ziel und taktisches Geschick ist wie Gehen im Urwald ohne Navigation	233
42 Exkurs: ZFT – Zielorientierte Frage-Technik	238
43 Die richtigen Gegenfragen stellen – eine äußerst wirkungsvolle Technik	242
<b>Rhetorik: Königsweg im professionellen Verkauf . . . . .</b>	<b>247</b>
44 Professionell verkaufen = Flexibel sein, fragen, zuhören und Pausen ertragen	249

## **Teil 4 Reden und Präsentationen**

<b>Wie gelingt eine wirkungsvolle Rede oder Präsentation? . . .</b>	<b>257</b>
45 Exkurs: Vorbereiten einer Rede oder Präsentation	258
46 Exkurs: 14 »Todsünden« beim Reden, Präsentieren, Auftreten	262
47 Angst vor dem Blackout? – Das tun Sie dagegen	264
48 Wie Sie einen Blackout »verstecken«	269
49 Wer gewinnt die Aufmerksamkeit der Zuhörer – Sie oder Ihr Grafikprogramm?	273
50 Die zwei wichtigsten Teile einer Rede und Präsentation	280

<b>Und wie geht es weiter? – Sechs Startimpulse zum Umsetzen der einzelnen Techniken . . . . .</b>	<b>286</b>
<b>Danke! . . . . .</b>	<b>288</b>
<b>Der Autor . . . . .</b>	<b>289</b>
<b>Literaturverzeichnis . . . . .</b>	<b>291</b>
<b>Stichwortverzeichnis . . . . .</b>	<b>293</b>