

Inhalt

Dieses Buch bringt Sie weiter im ...	9
Einleitung	11
Was Ihnen als Basiswissen in jeder Situation hilft	19
Vorweg: Neun typische Fehler, die Sie und Ihren Auftritt schwach wirken lassen	23
Teil 1 Körpersprache	
Was Sie zur Körpersprache vorab wissen sollten	27
Körpersprache: Arme und Hände	31
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
Körpersprache: Beine und Füße	67
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
Körpersprache: Kopf und Augen	87
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

Kleidung: Was Sie über Business-Kleidung wissen sollten . .	105
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

Rhetorik: Begeistert und mitreißend sprechen	115
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
Zwei besondere Situationen beim Kommunizieren	185
32 Small Talk – gekonnt beginnen und beenden	186
33 Elevator Pitch – Hilfe, der Aufzug fährt zu schnell	192

Rhetorik: Wenn es in Gesprächen kompliziert wird	195
34 Wie reagieren Sie auf unfaire Verbal-Angriffe?	196
35 So bestehen Sie Konflikt- und Streit-Gespräche erfolgreich	202
Rhetorik: Fragetechnik nutzen – gekonnt, geschickt, gewinnend	207
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
Rhetorik: Königsweg im professionellen Verkauf	247
44 Professionell verkaufen = Flexibel sein, fragen, zuhören und Pausen ertragen	249

Teil 4 Reden und Präsentationen

Wie gelingt eine wirkungsvolle Rede oder Präsentation? . . .	257
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

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