Inhaltsverzeichnis

Kompetenz für Technische Kaufleute 2019	5
Vorwort	6
Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	7
Teil A Kommunizieren	9
1 Kommunikationsmodelle	10
1.1 Kommunikationsprozess	10
1.2 Kommunikationsgrundsätze	12
1.3 Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation	13
1.4 Kommunikationsquadrat	15
1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation	17
Zusammenfassung	21
Repetitionsfragen	22
2 Kommunikationstechniken einsetzen	23
2.1 Ich-Botschaften senden	23
2.2 Aktives Zuhören	25
2.3 Spiegeln	26
2.4 Wirksame Fragen	27
2.5 Reden über das Reden – Metakommunikation	31
2.6 Todsünden der Kommunikation	33
Zusammenfassung	35
Repetitionsfragen	36
3 Wirkungsvoll kommunizieren	37
3.1 Emotionen verstehen	38
3.2 Empathie zeigen	38
3.3 Konstruktive O. k.-Botschaften senden	39
3.4 Lösungsfokussierung	41
3.5 Interkulturelle Kommunikation	43
Zusammenfassung	46
Repetitionsfragen	46
4 Gespräche führen	48
4.1 Gesprächsvorbereitung	48
4.2 Gesprächsdurchführung	51
4.3 Gesprächsnachbearbeitung	52
4.4 Leitfaden für das Führungsgespräch	54
Zusammenfassung	54
Repetitionsfragen	55
Teil B Informieren	57
5 Wirkungsvoll informieren im Führungsalltag	58
5.1 Informationsprozess	58
5.2 Angemessen informieren	59
5.3 Genau informieren	61
5.4 Verständlich informieren	61
5.5 Medieneinsatz	63
Zusammenfassung	65
Repetitionsfragen	65
6 Informationsmanagement	68
6.1 Kommunikationspolitik	68
6.2 Unternehmenskommunikation (PR)	69
6.3 Medienarbeit (Media Relations)	73
6.4 Issue Management	74
6.5 Krisenkommunikation (Krisen-PR)	74
Zusammenfassung	79
Repetitionsfragen	79

Teil C	Sitzungen und Schulungen leiten	81
	7 Sitzungen leiten	82
	7.1 Vorbereitung	82
	7.2 Konstruktives Sitzungsklima	84
	7.3 Moderationsprozess	87
	7.4 Moderationstechniken einsetzen	90
	7.5 Nachbearbeitung	92
	Zusammenfassung	93
	Repetitionsfragen	94
	8 Schulungen leiten	95
	8.1 Schulungsbedarf ermitteln	95
	8.2 Konzeption	96
	8.3 Organisatorische Vorbereitung	98
	8.4 Schulung durchführen	99
	8.5 Evaluation (Erfolgskontrolle)	102
	Zusammenfassung	103
	Repetitionsfragen	104
	9 Kommunikation in der Gruppe	105
	9.1 Gruppendynamik	105
	9.2 Teilnehmertypologie	108
	Zusammenfassung	109
	Repetitionsfragen	110
Teil D	Präsentieren	111
	10 Präsentationstechnik	112
	10.1 Inhaltliche Vorbereitung	112
	10.2 Visualisierung	115
	10.3 Organisatorische Vorbereitung	118
	10.4 Proben und Hauptprobe	121
	10.5 Durchführung der Präsentation	121
	10.6 Nachbearbeitung der Präsentation	122
	Zusammenfassung	122
	Repetitionsfragen	123
	11 Rhetorik und Persönlichkeit	125
	11.1 Verbale Kommunikation	126
	11.2 Nonverbale Kommunikation	128
	11.3 Persönlichkeit der präsentierenden Person	130
	Zusammenfassung	131
	Repetitionsfragen	131
Teil E	Anhang	133
	Antworten zu den Repetitionsfragen	134
	Stichwortverzeichnis	144