

1. Record Nr.	UNINA9910153283503321
Autore	Rohr Patrick
Titolo	So meistern Sie jedes Gespräch : Mutig und souverän argumentieren - im Beruf und privat // Patrick Rohr
Pubbl/distr/stampa	Zurich, [Switzerland] : , : Beobachter, , 2012 ©2009
ISBN	3-85569-746-9
Edizione	[3., überarbeitete Auflage.]
Descrizione fisica	1 online resource (310 p.)
Disciplina	346.73072
Soggetti	Sales - Germany
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references.
Nota di contenuto	Cover; Kurztitel; Titel; Copyright; Inhaltsverzeichnis; Vorwort; Teil I: Grundlagen; 1. Darum gehts - eine Inhaltsübersicht; 1.1 Vertrauen als Grundlage; Trau, schau, wem; Vertrauensfaktor verständliche Sprache; Vertrauensfaktoren Körpersprache und Mimik; Vertrauensfaktor aktives Zuhören; Vertrauensfaktor Ehrlichkeit; 1.2 Das Vertrauensmodell in verschiedenen Situationen; Geschickt verhandeln; Souverän bei emotionalen Ausbrüchen; Sicher in schwierigen Situationen; Sattelfest im Small Talk; Kompetent mit Angestellten, Mitarbeiterinnen, Chefs; Erfolgreich im Verkauf Verständnisvoll im Verwaltungs- und Behördengespräch Respektvoll im Gesundheitsbereich; 2. Vertrauen ist das A und O; 2.1 Kann man Vertrauen «schaffen»?; Kein Vertrauen - kein Erfolg; Wem vertrauen wir?; 2.2 Glaubwürdig durch Verständlichkeit; Keine Fremdwörter, keine Fachsprache; Aha-Effekte dank Sprachbildern und Beispielen; 2.3 Die Signale der Körpersprache; Mit Armen und Händen Offenheit signalisieren; Auf die eigenen Körpersignale achten; Freundliche Mimik; Den Blickkontakt halten; 2.4 Versteckte Botschaften erkennen; Was wir sagen, ohne es zu sagen; Lieber höflich als verletzend Schwammige Aussagen vermeiden 2.5 Vertrauen gewinnen durch Aufmerksamkeit; Schlüssel zum Verständnis: aktives Zuhören; Die richtige Botschaft heraushören; Die vier Ohren; Gut vorbereitet ins Gespräch; Wenn eine Vorbereitung nicht möglich ist; Beobachten Sie die Körpersprache Ihres Gegenübers; 2.6 Ein offenes Ohr haben; Die

Methode des Spiegels; Sich ins Gegenüber einfühlen; 2.7 Die Gesprächsleitung übernehmen; Ein Ziel festlegen; Dank klarer Struktur zum Erfolg; Gesprächs- und Fragetechniken geschickt einsetzen; Metaebene: einen Schritt zurücktreten; 2.8 Vom heiklen Einsatz der Ironie

Teil II: Gespräche in verschiedenen Situationen
3. Erfolgreich verhandeln; 3.1 Ein gutes Resultat als Ziel; Maximal- und Teilziele festlegen; 3.2 Vorbereitung mit Umsicht; Argumente festlegen; Auf Widerspruch vorbereitet sein; Kompromissbereitschaft zeigen; 3.3 Reklamieren - aber richtig; 4. Mit emotionalen Ausbrüchen klarkommen; 4.1 Schreck lass nach; Emotionen zulassen; Die Tragweite des Problems erkennen; Lösungsvorschläge anbieten; Die Lösung festlegen und überprüfen; 5. Reden in schwierigen Situationen; 5.1 Am Anfang steht der Vertrauensverlust; 5.2 Halt geben; Sicher wie ein Bergführer

5.3 Wieder herausfinden
Die Gesprächsebene wechseln; Lachen löst; Tragen Sie Sorge zu sich; 6. Keine Angst vor Small Talk; 6.1 Plaudern als soziales Ritual; So packen Sie es richtig an; Die innere Einstellung zählt; Der passende Einstieg; Interesse zeigen, neugierig sein; Small Talk muss nicht banal sein ...; ... aber er darf; Tabuthemen? Gibts nicht!; 7. Gespräche im Berufsleben; 7.1 Taglich in vielen Rollen; Bunte Beziehungsstruktur; 7.2 Gespräche unter Kollegen; Ein Aufsteller: Lob von der Buronachbarin; Unter Kollegen kritisieren: eine Herausforderung; Ein Charakterzug stört
7.3 Eine Sitzung leiten

Sommario/riassunto

Eine Sitzung leiten, ein Entlassungsgespräch führen, Kritik anbringen... Dank Patrick Rohrs Ratgeber argumentieren Sie überzeugend und behaupten sich in jeder Diskussion. Ob Smalltalk oder Sitzung, ob Verkaufs-, Verhandlungs- oder Patientengespräch: Hier finden Sie die passende Vorgehensweise für jede Botschaft. Der Ratgeber hilft, den richtigen Ton zu treffen und auch schwierige Gespräche erfolgreich zu führen - im Beruf, in emotionalen Situationen oder an gesellschaftlichen Anlässen. Profitieren Sie von der Erfahrung des Medienprofis Patrick Rohr und führen Sie künftig jedes Gespräch souverän
