

Harald Schäfer, Burkhard Schäfer

**Business-Rhetorik
für Berufseinsteiger**

mit
Selbsttests
(S. 13 und S. 143)
und zahlreichen
Übungen

UVK Verlagsgesellschaft mbH · Konstanz · München

Inhalt

Was Sie vorher wissen sollten.....	3
■ Selbsttest: Welcher Rednertyp bin ich?.....	11
Der Schüchterne	15
Der Distanzierte.....	17
Der Überlegene	18
Der Mitteilungsfreudige.....	19
Der Theatralische.....	21
■ Der Vortrag.....	23
① Die Vor-Vorbereitung.....	23
Reagieren Sie auf Probleme sensitiv.....	24
Assoziieren Sie!	26
Improvisieren Sie!	27
Achten Sie auf Aussprache und Atmung.....	28
Lernen Sie Ihre Körpersprache kennen	29
② Die Vorbereitung	30
Den Ablauf der Redefolge kennen	32
Das Argumentationsziel festlegen.....	32
Das Publikum kennenlernen	35
Eine Stoffsammlung anlegen	39
Dem Wissen Struktur verleihen	41
Hilfsmittel sinnvoll einsetzen	43
Den Vortrag gliedern	45

Das Redemanuskript gestalten	50
Das visuelle Aufbereiten.....	52
✂ Checklisten	59
Antizipation.....	59
Inhaltsanalyse	60
Analyse der Struktur und Gliederung.....	61
Analyse des Präsentationsdesigns	62
Zuhöreranalyse	63
Analyse des Medieneinsatzes.....	64
Strukturanalyse nach AIDA.....	65
🕒 Die Durchführung	67
Die Sprachtechnik nutzen	68
Fachsprache und Fremdwörter richtig einsetzen	71
Der richtige Satzbau.....	72
Den Stil beachten.....	73
Geeignete Formulierungen wählen	74
Auf die Dramaturgie achten	76
Hände, Haltung und Augen einsetzen.....	78
▶ Tipps für einen gelungenen Vortrag	82
Mit Lampenfieber umgehen.....	82
Die Redefurcht überwinden.....	83
Mit dem Publikum interagieren	85
Reaktion auf Zwischenrufe.....	87
Steckenbleiben	88

④ Nachbereitung	89
Bewerten Sie sich selbst	89
Lassen Sie sich bewerten.....	92
✍ Checklisten	93
Kommunikative Logik.....	93
Rezeption des Vortrags.....	94
Selbstreflexion Redner (kritische Selbsteinschätzung)	94
■ Das direkte Gespräch	101
Den Dialog suchen, Monologe vermeiden	101
Ruhe in ein Gespräch bringen	102
Mimik, Gestik und Kinesik	104
Dimensionen der Körpersprache.....	106
Das Gespräch zielgerichtet gestalten	108
Mit dem Gesprächspartner interagieren.....	110
Gesprächstechniken und nonverbale Elemente nutzen	113
Manipulationstechniken kennenlernen	119
Abwehrmaßnahmen erlernen.....	124
► Tipps für ein gelungenes direktes Gespräch	133
Umgang mit Manipulationstechniken	133
Exkurs: Wie kommuniziere ich betriebsintern mit Kollegen, wie mit dem Vorstand?	135
■ Das Kundengespräch	139
Sich auf den Kunden einstellen.....	141
Die Kundentypen und ihr Verhalten kennen	144

Auf den ersten Eindruck achten	147
Gesten richtig deuten	148
Gesten der Sicherheit.....	150
Weitere Gesten und deren Bedeutung.....	151
Die eigene Körpersprache gezielt einsetzen	154
Exkurs: Neurolinguistische Programmierung	155
► Tipps für ein gelungenes Kundengespräch.....	160
Mit Einwänden professionell umgehen	160
Checkpoints:	
So reagieren Sie in Kundengesprächen richtig.....	164
Sympathieaufbau in vier Stufen.....	168
Den richtigen Ton treffen	169
Assoziationen: Gesichter mit Namen verknüpfen	171
■ Der Werkzeugkasten für Ihr Verkaufsgespräch ..	173
Orientieren Sie sich an Benchmarks	174
Alleinstellungsmerkmale (USP) hervorheben.....	177
✍ Checkliste zur USP-Formulierung.....	181
Potenzielle USPs identifizieren	181
Potenzielle USPs analytisch bewerten	182
Geeignete USP-Merkmale bestimmen.....	183
Ein Involvement beim Kunden erzeugen.....	187
Kommunikationspolitische Spielregeln beachten....	191
Instrumente der Verkaufsrhetorik nutzen.....	194
Verkaufpsychologie anwenden	196
► Tipps für ein gelungenes Verkaufsgespräch.....	198

■ Die Verhandlung	203
Bereiten Sie sich geistig vor.....	203
Wer fragt, der führt.....	208
Die häufigsten Verhandlungsfehler im Vertrieb.....	210
Fragetypen, die Sie im Berufsleben kennen müssen.....	212
...und deren Technik Sie beherrschen sollten!	218
überall.....	223
in der.....	225