

Inhaltsverzeichnis

| | Seite |
|--|-------|
| Vorwort..... | V |
| Inhaltsverzeichnis | VII |
| Abbildungsverzeichnis..... | XI |
| 1 Einführung..... | 1 |
| 2 Grundlagen..... | 7 |
| 2.1 Entscheidungsorientierte Problemlösung | 7 |
| 2.1.1 Herleiten der Schlüsselfrage..... | 10 |
| 2.1.2 Fallbeispiel CARSHINE | 12 |
| 2.1.3 Entscheidungsbäume | 12 |
| 2.1.4 Planung der Analyse | 17 |
| 2.1.5 Fallbeispiel JAPI-Bank..... | 21 |
| 2.1.6 Kreativitätstechniken..... | 31 |
| 2.1.7 Auswahl von Optionen | 39 |
| 2.2 Soziale Stile..... | 43 |
| 2.2.1 Dimensionen und Typen..... | 44 |
| 2.2.2 Selbsttest..... | 49 |
| 2.2.3 Umgang mit sozialen Stil-Typen..... | 51 |
| 2.2.4 Ausweichverhalten | 58 |
| 2.2.5 Variationsbereich..... | 60 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3 | Effektiv kommunizieren..... | 63 |
| 3.1 | Strategie und Wirkung | 63 |
| 3.1.1 | Entwickeln der Kommunikationsstrategie..... | 64 |
| 3.1.2 | Starten mit dem Ziel im Sinn | 70 |
| 3.1.3 | Stil und Vorbereitung der Präsentation | 72 |
| 3.1.4 | Persönliche Wirkung | 75 |
| 3.2 | Strukturierte Kommunikation..... | 81 |
| 3.2.1 | Das Pyramiden-Prinzip | 82 |
| 3.2.2 | Gewinnende Einleitungen..... | 85 |
| 3.2.3 | Storyboard | 88 |
| 3.2.4 | Taglines | 92 |
| 3.2.5 | Fallbeispiel CRM in der Autoindustrie..... | 95 |
| 3.3 | Einwandbehandlung | 98 |
| 3.3.1 | Grundtechnik PREP | 99 |
| 3.3.2 | Techniken im Einzelnen..... | 103 |
| 3.3.3 | Umgang mit unfairer Dialektik und Störungen | 105 |
| 4 | Aussagekräftig präsentieren | 111 |
| 4.1 | Varianten der Seitengestaltung | 111 |
| 4.2 | Aufbau einer Seite..... | 113 |
| 4.2.1 | Formale Struktur einer Seite..... | 114 |
| 4.2.2 | Graphische Richtlinien..... | 120 |
| 4.2.3 | Leiten des Beobachters..... | 124 |
| 4.3 | Gestaltung von Text | 126 |
| 4.4 | Gestaltung von Tabellen..... | 128 |
| 4.5 | Gestaltung von Charts..... | 130 |
| 4.5.1 | Die Auswahl des richtigen Vergleichs | 131 |
| 4.5.2 | Die Auswahl der richtigen Form | 132 |
| 4.5.3 | Torten-Diagramm | 135 |
| 4.5.4 | Torten-Säulen-Kombination..... | 137 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 4.5.5 | Balken-Diagramm | 137 |
| 4.5.6 | Säulen-Diagramm als Zeitreihe..... | 140 |
| 4.5.7 | Säulen-Diagramm als Häufigkeitsverteilung..... | 142 |
| 4.5.8 | Säulen-Diagramm als Strukturvergleich..... | 144 |
| 4.5.9 | Wasserfall-Diagramm..... | 145 |
| 4.5.10 | Korrelations-Diagramm | 146 |
| 4.5.11 | Spezialfall: Radar-Diagramm | 147 |
| 4.6 | Gestaltung von Visuals | 148 |
| 4.6.1 | Phasen-Diagramm | 151 |
| 4.6.2 | Gantt-Diagramm | 152 |
| 4.6.3 | Optionen-Diagramm | 153 |
| 4.6.4 | Segmentierungs-Matrix..... | 154 |
| 4.7 | Verwendung von Fotos..... | 155 |
| 4.8 | Tipps zum Review..... | 157 |
| 5 | Beziehungsorientiert interagieren | 161 |
| 5.1 | Relationship-Management | 161 |
| 5.1.1 | Power Mapping | 162 |
| 5.1.2 | Tipps für erfolgreiches Power Mapping | 166 |
| 5.1.3 | Fallbeispiel CRM in der Autoindustrie | 168 |
| 5.2 | Erfolgreich verhandeln | 172 |
| 5.2.1 | Verhandlungssituationen..... | 174 |
| 5.2.2 | Positionsbasierte Verhandlungsstrategien..... | 177 |
| 5.2.3 | Prinzipbasiertes Verhandeln..... | 180 |
| 5.2.4 | Rapport..... | 184 |
| 5.2.5 | Wertschöpfung | 188 |
| 5.2.6 | Entscheidung..... | 194 |
| | Weiterführende Literatur | 199 |
| | Die Autoren..... | 203 |
| | Index | 205 |