

BEWUSST KOMMUNIZIEREN

Ihr Schlüssel
zum Erfolg



Andrea Höbl

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

I.) Das goldene I x I der zwischenmenschlichen Kommunikation

Der erste Eindruck zählt

Man kann nicht nicht kommunizieren

Gesprächspartner: Repräsentanten unterschiedlicher Generationen

Wert-orientierte Kommunikation

 Fragen zu Ihrem Kommunikationsverhalten

 Prämissen für eine gute Kommunikation

 Innerer Zustand - sichtbares Verhalten

 Selbstbild und Fremdbild

Kommunikation im Einklang

 Die Intention ist richtungsweisend

 Nonverbale Kommunikation

 Verbale Kommunikation

 Paraverbale Kommunikation

 Extraverbale Kommunikation

 In der Authentizität liegt Kraft

Einblick in verschiedene Kommunikationsmodelle

 Johari-Fenster

 Feedback geben und empfangen

 Inselmodell von Vera F. Birkenbihl

 Sender-Empfänger-Modell von Stuart Hall

 Verzerrungswinkel in der Kommunikation

 Eisbergmodell

 Vier Seiten einer Nachricht von Schulz v. Thun

 Kommunikationstest

Die Kunst des Zuhörens

Fragen: Das A & O der Kommunikation

Gute Umgangsformen gefragt

Der letzte Eindruck bleibt

II.) Erfolgsfaktor Kommunikation im Unternehmen

Corporate Identity „CI“

Auch Sie sind Vorbild

Kundenorientierung geht alle an

Der Empfang - Herzstück des Unternehmens

Heikle Situationen meistern

Alles wirkt

III.) Tipps und Checklisten

Tipps für Ihre erfolgreiche Kommunikation

Tipps für erfolgreiche Telefonate

Tipps für das Besprechen eines Anrufbeantworters

Netiquette, Tipps zum Verfassen von E-Mails

Ihr Auftritt im Online-Meeting

Conclusio

Zur Autorin