

<b>Wahlpflichthandlungsbereich: Kommunikations- und Präsentationstechniken im Geschäftsverkehr einsetzen</b>	<b>9</b>
1. Beratungsgespräche auch unter Einbindung EDV-gestützter Kommunikations- und Präsentationstechniken bedarfsgerecht führen	9
1.1 Umgangsformen und Kommunikationsregeln	9
1.2 Grundmodell der Kommunikation	11
1.2.1 Sender – Empfänger	11
1.2.2 Vier Seiten einer Nachricht	14
1.3 Gesprächstechniken und -dokumentation (Fragetechniken/Gesprächsformen)	17
1.3.1 Erfolgreiche Gesprächstechniken	17
1.3.2 Die richtige Fragetechnik	21
1.3.3 Dokumentation von Kundengesprächen	25
1.4 Kundenbedürfnisse	28
1.4.1 Die Bedürfnispyramide nach Maslow	28
1.4.2 Das Eisberg-Modell	32
Wiederholungsfragen	34
2. Beschwerden zur Verbesserung der Kundenbeziehung nutzen	39
2.1 Konfliktbewältigung – Konflikterkennung – Umgang mit Konflikten	39
2.2 Selbstreflexion	43
2.3 Strategien zur Konfliktlösung	49
2.3.1 Strategie der gemeinsamen Problemlösung	50
2.3.2 „PAULA-Strategie“	52
2.3.3 Beschwerdegespräche erfolgreich gestalten	54
Wiederholungsfragen	58

3. Sich und das Unternehmen präsentieren _____	61
3.1 Präsentationstechniken _____	61
3.2 Rhetorik und deren Grundsätze _____	67
3.3 Medieneinsatz und Abstimmung auf die Zielgruppe _____	73
3.3.1 Die Zuhörer – Analyse der Zielgruppen _____	73
3.3.2 Einsatz und Umgang mit Medien _____	74
3.3.3 Präsentationsmedien im Überblick _____	76
Wiederholungsfragen _____	80
Lösungen zu den programmierten Wiederholungsfragen _____	83
Stichwortverzeichnis _____	84