

Inhalt

Einleitung: Von Stachelschweinen, Despoten und Devoten 9

I. Körpersprache: die Königsdisziplin der Kommunikation

1. Körpersprachliche Fehler	25
Sympathie-Killer im Berufsalltag.....	26
Die Beziehungsebene zerstören.....	28
Gesprächspartner ausgrenzen.....	31
Revierversetzungen begehen.....	32
Sich selbst entwerten.....	35
Ignoranz ausstrahlen	37
Die unterschätzte Macht des ersten Eindrucks	38
2. Körpersprache verstehen	42
Körpersprache und Persönlichkeit.....	43
Soft Skills in Szene setzen.....	51
Wechselwirkungsprozesse	54
Körpersprache richtig analysieren.....	59
3. Die Vokabeln der Körpersprache	68
Mimik	69
Gestik	78
Haltung.....	89
Reviervershalten.....	103
Stimme	111
II. Körpersprache im Einsatz	
4. Interessenten am Haken: "souverän im Messegespräch	119
Das Unternehmen repräsentieren.....	120
Die Leine reißt: Die Kundin entwischt	122
Ein guter Fang: Die Schnur wird eingeholt	128
5. Der erste Eindruck: Die neue Chefin tritt an	137
Soziale Kompetenz zeigen.....	137
Vorfahrtsregeln: Brave Mädchen "kommen unter die Räder	139
Der eigene Weg: Eine Schneise wird geschlagen	150

6. Motiviert zum Ziel: Führung mit Feedback	162
Souveräner Führungsstil	163
Schlechte Mitarbeiterpflege: "Die Bremsen blockieren	164
Der Kontroll-Check: Es läuft wie geschmiert	171
7. Vom Umgang mit schwierigen Kunden: "die Reklamation	180
Konflikte deeskalieren	181
Die Flammen schlagen hoch: "Öl wird ins Feuer gegossen	183
Schadensbegrenzung: Das Feuer greift nicht über	191
8. Die späte Rache: "Störfaktoren in der Konferenz	200
Besprechungen moderieren	201
Zwei zu eins: Entscheidungen "über den Kopf hinweg	202
Integrationsleistung: ein gemeinsam "getragenes Ergebnis	208
Erst kommt die Körpersprache - "dann das Wort	216
Register	219
Wir sind für Sie da	226