

LISA B. MARSHALL



Sei SMART!

Souverän, sympathisch
und selbstsicher in jeder Situation

BOOKS4SUCCESS

Ein Kommunikations-
Leitfaden

Inhalt

Einleitung	7
Ein falsches Wort zur falschen Zeit kann Sie Kopf und Kragen kosten	
 1. Der erste Eindruck entscheidet	 17
So setzen Sie sich mit Ihrer Selbstpräsentation eindrucksvoll in Szene	
 2. Effektive Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg	 47
So verbessern Sie Ihre kommunikative Kompetenz	
 3. Hat es Ihnen etwa die Sprache verschlagen?	 77
So finden Sie in jeder Situation die richtigen Worte ...	
 4. Immer schön am Ball bleiben	 103
So betreiben Sie richtig Kontaktpflege für ein effektives Networking	

5. Der Ton macht die Musik: Mit diplomatischer Gesprächsführung kommt man schneller und leichter zum Ziel	137
So meistern Sie jede Gesprächssituation mit diplomatischem Geschick	
6. Von der schwierigen Kunst, richtig Feedback zu geben	165
So geben Sie erfolgreich konstruktives Feedback	
7. Autsch! Das tut weh!	189
So gehen Sie richtig mit Kritik um	
8. Wir müssen dringend miteinander reden	205
So meistern Sie schwierige Gesprächssituationen	
9. Zung Fu oder die Kunst des verbalen Schlagabtauschs	229
So meistern Sie den Umgang mit schwierigen Zeitgenossen	
10. Sagen Sie doch öfter mal Nein	253
So können Sie konstruktiv „Nein“ sagen, ohne wertvolle Beziehungen aufs Spiel zu setzen	

11. Persuasion – die (wissenschaftlich fundierte) Kunst der Überredung	275
So lernen Sie, andere zu beeinflussen, damit Sie leichter bekommen, was Sie wollen	
12. Geschickte Verhandlungsführung ist eine Kunst	305
So lernen Sie, geschickt zu verhandeln	
13. Beeindrucken Sie mit einem klaren Ja	331
So lernen Sie, mithilfe positiver Sprache zuvorkommend und konstruktiv zu kommunizieren	
14. Charisma – die Magie innerer Ausstrahlung	347
So lernen Sie, Ihr charismatisches Potenzial zu entfalten und eindrucksvoll zum Ausdruck zu bringen	
Zusammenfassung	381
Erfolgreiche Kommunikation auf eine einfache Formel gebracht	
„Sag es lieber smart statt hart!“	
Endnoten	384
Literaturverzeichnis	392
Danksagung	397