

L I S A B . M A R S H A L L



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:** 137
Mit diplomatischer Gesprächsführung
kommt man schneller und leichter zum Ziel
So meistern Sie jede Gesprächssituation mit
diplomatischem Geschick
- 6. Von der schwierigen Kunst,** 165
richtig Feedback zu geben
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** 229
des verbalen Schlagabtauschs
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