

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>Teil 1 Was ein gutes Gespräch ausmacht</b>	
<b>1. Die Bedeutung von Mitarbeitergesprächen</b> . . . . .	<b>13</b>
<b>2. Die Gesprächsvorbereitung</b> . . . . .	<b>19</b>
<b>3. Durch richtige Einladung den Erfolg programmieren</b> . . . . .	<b>23</b>
<b>4. Wertvolle Gesprächstechniken</b> . . . . .	<b>25</b>
<b>5. Der allererste Kontakt und der erste Eindruck</b> . . . . .	<b>41</b>
<b>6. Sich auf unterschiedliche Gesprächstypen und -partner einstellen</b> . . . . .	<b>45</b>
<b>7. Kommunikation mit Mitarbeitern unterschiedlicher Generationen</b> . . . . .	<b>55</b>
<b>Teil 2 Führungsgespräche im Alltag</b>	
<b>8. Das Motivationsgespräch</b> . . . . .	<b>61</b>
<b>9. Das Entwicklungsgespräch</b> . . . . .	<b>73</b>
<b>10. Das Kontrollgespräch</b> . . . . .	<b>87</b>
<b>11. Das Transformationsgespräch</b> . . . . .	<b>97</b>
<b>12. Das Delegationsgespräch</b> . . . . .	<b>105</b>
<b>13. Das Teamgespräch und Meeting</b> . . . . .	<b>113</b>
<b>14. Das virtuelle Mitarbeitergespräch</b> . . . . .	<b>121</b>
<b>15. Das Gehaltsgespräch</b> . . . . .	<b>129</b>
<b>16. Das Krankenrückkehrgespräch</b> . . . . .	<b>137</b>

### **Teil 3 Umgang mit Konflikten, Kritik und Fehlverhalten**

- 17. Das Konfliktlösungsgespräch . . . . . 143**
- 18. Unangenehmes besprechen und Kritik zum Ausdruck bringen . . . . . 155**
- 19. Die gelbe Karte – das Gespräch bei wiederholtem Fehlverhalten . . . . . 163**

### **Teil 4 Gespräche rund um Einstellung und Entlassung**

- 20. Das Bewerbergespräch . . . . . 175**
- 21. Das Onboarding-Gespräch – die Kunst des erfolgreichen Einstiegs . . . . . 197**
- 22. Das Kündigungsgespräch . . . . . 207**

### **Teil 5 Kundengespräche**

- 23. Das Verkaufsgespräch . . . . . 217**
- 24. Das Reklamationsgespräch . . . . . 227**

### **Teil 6 Außergewöhnliche Gespräche**

- 25. Das Gespräch mit dem eigenen Chef – bewusst »nach oben« wirken . . . . . 235**
- 26. Das Gespräch mit mir selbst . . . . . 241**
- Schlusswort . . . . . 245**
- Literatur . . . . . 247**
- Danksagung . . . . . 249**
- Der Autor . . . . . 251**
- Stichwortverzeichnis . . . . . 253**