

Inhaltsverzeichnis

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

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