

Inhalt

Vorwort: Die 11 Gebote gelungener Business-Kommunikation	7
Kommunikationsgebot 1: Klarheit und Präzision	9
Erfolgreiche Kommunikation muss klar und präzise sein, um Missverständnisse zu vermeiden. Die Nachricht sollte einfach und leicht verständlich sein, ohne unklare oder vage Begriffe.	
Kommunikationsgebot 2: Empathie	26
Einfühlsamkeit bedeutet, die Perspektive des Empfängers zu berücksichtigen. Für die erfolgreiche Kommunikation ist es erforderlich, sich in dessen Lage zu versetzen und seine Bedürfnisse und Interessen zu berücksichtigen.	
Kommunikationsgebot 3: Authentizität	43
Erfolgreiche und empathische Kommunikation erfordert Glaubwürdigkeit, Vertrauen, Offenheit und Ehrlichkeit.	
Kommunikationsgebot 4: Relevanz	57
Kommunikation, ob im Business oder im privaten Bereich, muss für den Empfänger relevant sein, um Aufmerksamkeit und Interesse zu wecken. Die Nachricht muss ihm einen Mehrwert und Nutzen bieten.	
Kommunikationsgebot 5: Kontext	74
Gute Kommunikation erfordert ein klares Verständnis des Kontextes, in dem die Nachricht übermittelt wird. Die Nachricht muss zum Kontext passen und darf nicht von anderen Nachrichten oder Ereignissen überdeckt werden.	
Kommunikationsgebot 6: Konsistenz	90
Wirkungsvolle Kommunikation erfordert Konsistenz in der Botschaft und im Tonfall. Wichtig für den Sender ist, sicherzustellen, dass die Botschaft konsistent ist und sie von allen beteiligten Personen verstanden wird.	

Kommunikationsgebot 7: Framing	107
<p>Dieses Gebot bezieht sich darauf, wie Informationen präsentiert und strukturiert werden, um eine bestimmte Perspektive oder Interpretation zu fördern. Es geht um den Prozess, bestimmte Aspekte einer Situation hervorzuheben, um die Wahrnehmung und Reaktion des Publikums gezielt zu beeinflussen.</p>	
Kommunikationsgebot 8: Visuelle Unterstützung	127
<p>Visuelle Elemente wie Bilder, Grafiken und Diagramme helfen dabei, die Nachricht zu verstärken und die Verständlichkeit zu verbessern. Mit visueller Unterstützung gelingt es, komplexe Informationen verständlicher zu machen.</p>	
Kommunikationsgebot 9: Timing	143
<p>Erfolgreiche Kommunikation erfordert das richtige Timing. Die Nachricht muss zum richtigen Zeitpunkt gesendet werden, damit die maximale Wirkung erzielt werden kann.</p>	
Kommunikationsgebot 10: Verständnis der Kulturen	160
<p>Kulturelle Unterschiede können die Wahrnehmung und das Verständnis der Nachricht beeinflussen. Ein guter Kommunikator achtet darauf, die kulturellen Unterschiede des Empfängers zu verstehen und die Kommunikation entsprechend anzupassen.</p>	
Kommunikationsgebot 11: Feedback von anderen	174
<p>Kommunikation ist nie das, was gesagt wird. Sie ist immer das, was ankommt und verstanden wird. Aus dem Grund ist es wichtig, Feedback von anderen zu erhalten, um sicherzustellen, dass die Nachricht richtig verstanden wurde. Feedback von anderen hilft, mögliche Missverständnisse zu erkennen und die Nachricht entsprechend anzupassen.</p>	
Verzeichnis der verwendeten und weiterführenden Literatur	191
Der Autor	192