



Michael Oefner

# Souverän auftreten in der Business- kommunikation

Erfolgsschlüssel für Verhandlungen,  
Präsentationen, Meetings und  
Gespräche



Springer Gabler

---

# Souverän auftreten in der Businesskommunikation

---

Michael Oefner

# Souverän auftreten in der Business- kommunikation

Erfolgsschlüssel für Verhandlungen,  
Präsentationen, Meetings und  
Gespräche



**Springer** Gabler

Michael Oefner  
TALKtrainer GmbH  
Luzern, Schweiz

ISBN 978-3-658-33895-4      ISBN 978-3-658-33896-1 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-33896-1>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2021

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Verlage. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Imke Sander

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

*Für Tabitha, die mir immer wieder zeigt,  
dass man im Leben oft auch ganz ohne Worte  
am allermeisten sagen kann.*

## Vorwort

Im Business gilt: Wer souverän und überzeugend kommuniziert, hat automatisch mehr Erfolg – sei es bei Verhandlungen, bei Präsentationen, bei Meetings oder ganz allgemein im Austausch mit seinem Umfeld.

Was mich dabei als Kommunikationstrainer immer wieder fasziniert, ist der Umstand, wie es gewissen Leuten mit scheinbarer Leichtigkeit gelingt, schwierige Situationen mit Worten zu lösen. Und wie es andere wiederum fertigbringen, entspannte Situationen mit wenigen Worten in ein regelrechtes Schlachtfeld zu verwandeln.

Durch diesen Ratgeber erhalten Sie eine prall gefüllte Toolbox mit ganz vielen praktischen Werkzeugen für die Businesskommunikation. Und Sie erfahren vor allem auch, wie Sie diese Werkzeuge optimal anwenden können.

Übrigens: Bei meiner eigenen Kommunikation achte ich stets auf die folgenden drei Dinge, die eng miteinander zusammenhängen:

1. Ziel → Ich frage mich immer: Was will ich ganz genau erreichen?
2. Taktik → Nach der exakten Zieljustierung kann ich mir überlegen, auf welchem Weg ich das gesteckte Ziel erreichen kann.
3. Vorbereitung → Durch die Zieljustierung und die taktischen Überlegungen zwingt mich automatisch zur Vorbereitung.

Das ergibt mein, wie ich es nenne, magisches Kommunikationsdreieck, in dem ich mich ganz konsequent zu bewegen versuche. Und zwar immer mit dem wichtigen Spruch im Hinterkopf: Sage nicht alles, was du weißt, aber wisse immer, was du sagst.

Ein wichtiger Hinweis liegt mir hier noch ganz besonders am Herzen: Selbstverständlich sollen sich in diesem Ratgeber alle Geschlechter gleichermaßen angesprochen fühlen. Der besseren Lesbarkeit halber verwende ich aber das generische Maskulinum. Denn wenn z. B. aus der «herrenlosen Damenhandtasche auf dem Zebrastrreifen» plötzlich eine «personenentfremdete, primär vom weiblichen Bevölkerungsanteil bevorzugte Handtasche auf den für feminine, maskuline und diverse Verkehrsteilnehmende vorgesehenen Zebrastrreifen» wird, liest sich das einfach nicht mehr flüssig. Zumal in diesem Beispiel trotz aller Genderkonformität offen bleibt, welchem Geschlecht sich

denn eigentlich das Zebra zugehörig fühlt, das großzügigerweise seine Streifen für unsere Sicherheit zur Verfügung stellt.

Also, ob Dame oder Herr oder divers ausgerichtet: Ich wünsche Ihnen durch diesen Ratgeber ganz viele wertvolle Einsichten und vor allem viel Erfolg in Ihrer Kommunikation. Und wer weiß, vielleicht treffen wir uns ja mal persönlich – ich würde mich freuen!

Ihr

*Michael Oefner*

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	VII
Über den Autor.....	XIII
Die PaMuHuSch-Formel für souveräne Gewinner .....	1
1	Kommunikation..... 5
1.1	Ehrliche Motivation..... 6
1.2	Selbstvertrauen fördern..... 8
1.3	Sach- und Beziehungsebene..... 10
1.4	Verbale und nonverbale Signale..... 12
1.5	Überzeugende Körpersprache..... 14
1.6	Erster Eindruck..... 16
1.7	Souveräner Blickkontakt..... 18
1.8	Dynamische Gestik..... 20
1.9	Reibungsfreier Kommunikationskreislauf..... 22
1.10	Spannungen begegnen..... 24
1.11	Ansprechendes Äußeres..... 26
1.12	Videokonferenzen und Telefongespräche..... 28
1.13	Zusammenfassung: Erfolgsregeln für die Kommunikation..... 30
2	Verhandlungstechnik..... 33
2.1	Offensiv vs. defensiv..... 34
2.2	Verhandlungszone ausloten..... 36
2.3	Überzeugende Argumentation..... 38
2.4	Passender Verhandlungsstil..... 40
2.5	Präzise Vorbereitung..... 42
2.6	Praktisches Vorbereitungsschema..... 44
2.7	Aktiver Einstieg..... 48
2.8	Starke Verhandlungsphase..... 50

---

2.9	Erfolgreicher Abschluss.....	52
2.10	Druck erzeugt Gegendruck.....	54
2.11	Angriffe abwehren .....	56
2.12	Gründliche Nachbearbeitung.....	58
2.13	Zusammenfassung: Erfolgsregeln für die Verhandlungstechnik.....	60
3	Präsentationstechnik/Rhetorik .....	63
3.1	Exakte Zieljustierung .....	64
3.2	Genauere Publikumsausrichtung.....	66
3.3	Konsequente Reduktion .....	68
3.4	Überzeugender Aufbau.....	70
3.5	Packender Einstieg .....	72
3.6	Wirkungsvoller Schluss.....	74
3.7	Powervolles PowerPoint .....	75
3.8	Praktisches Handout.....	78
3.9	Nervosität aushalten .....	80
3.10	Optimales Manuskript.....	82
3.11	Sorgfältige Übung .....	84
3.12	Umgang mit Fragen .....	86
3.13	Zusammenfassung: Erfolgsregeln für Präsentationen.....	88
4	Meetingmethodik .....	91
4.1	Klare Zielorientierung .....	92
4.2	Praktisches Strukturmodell .....	94
4.3	Gewissenhafte Vorbereitung .....	98
4.4	Konsequente Meetingleitung.....	100
4.5	Motivierte Teilnehmende .....	102
4.6	Schlanke Agenda.....	104
4.7	Straffes Zeitmanagement.....	106
4.8	Mutige Entscheidungsfreude .....	108

---

4.9	Aussagekräftiges Protokoll .....	110
4.10	Vernünftige Regeln.....	112
4.11	Meetingterroristen stoppen.....	114
4.12	Passende Raumbestaltung.....	116
4.13	Zusammenfassung: Erfolgsregeln für die Meetingmethodik .....	118
	Nachwort .....	119
	Anhang – Leeres Vorbereitungsschema zum selbst ausfüllen .....	120