

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Kommunikationskultur und ihre Wirkung	11
2 Grundstrukturen einer eindeutigen Kommunikation	13
2.1 Kommunikation im Alltag	14
2.1.1 Die 4 Säulen der Kommunikation im Alltag im Überblick	14
2.1.2 Setzen Sie einen klaren Rahmen	17
2.2 Gesprächsbeziehung aufbauen mit Kommunikationsebenen	20
2.3 Verschiedene Kommunikationsmodelle	28
2.3.1 Das Sender-Empfänger-Modell von Paul Watzlawick	28
2.3.2 Das Eisbergmodell	31
2.3.3 Das Vier-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun	32
2.3.4 Mediation	34
2.3.5 Gewaltfreie Kommunikation	39
2.4 Neuro-Linguistisches Programmieren	41
2.5 Externe und interne Kommunikation	43
2.5.1 Externe Kommunikation	44
2.5.2 Interne Kommunikation	48
2.6 Verbale und nonverbale Kommunikation	52
2.6.1 Verbale Kommunikation	54
2.6.2 Nonverbale Kommunikation	57
2.7 Humorvolle Kommunikation	63
3 Besondere Kommunikationssituationen erfordern besondere Strategien	69
3.1 Kommunikation: ein Mann, ein Wort – eine Frau, ein Wörterbuch	69
3.2 Kommunikation in den Generationen X, Y und Z	73
3.2.1 Überblick über die Generationen	73
3.2.2 So sprechen Sie jede Generation passend an	76
3.2.3 Überblick über die Kommunikationspräferenzen	81
3.3 Kommunikation zwischen Hierarchieebenen	82
3.4 Kommunikation im Team	89
3.4.1 Kommunikation im Team	90
3.4.2 Kommunikationsstile in der Steuerkanzlei	91

3.5	Kommunikation in Meetings	96
3.6	Kommunikation beim Überbringen von Hiobsbotschaften	102
3.7	Kommunikationsstrategie: Die Leistung der Steuerkanzlei verkaufen	106
4	Kommunikationskompetenzen für Kanzleihinhaber	113
4.1	Verschiedene Rollen des Kanzleihinhabers	114
4.1.1	Ansprechpartner für Mandanten	115
4.1.2	Ansprechpartner für Mitarbeiter	117
4.2	Verschiedene Sprachmuster des Kanzleihinhabers	118
4.2.1	Kommunikation mit Mandanten	119
4.2.2	Kommunikation mit Mitarbeitern	126
4.2.3	Kommunikation mit Partnern	129
4.2.4	Kommunikation als Chef: der Umgang mit Schwierigen	131
4.2.5	Der Teufel liegt im Detail	134
4.2.6	Small Talk – die Kunst des kleinen Gesprächs	138
4.2.7	Feedback: das verbale Geschenk	141
5	Changemanagement	147
5.1	Innovationsmanagement	147
5.2	Kommunikation in der Digitalisierung	151
5.3	Talentmanagement: Schlüsselpositionen neu besetzen	155
5.4	Der Teambuildingprozess: Menschenkenntnis und die passenden Sprachmuster	158
5.4.1	Der Teambuildingprozess	159
5.4.2	Teambuilding unter Berücksichtigung der Persönlichkeitstypen	161
6	Qualitätsmanagement: ein permanenter Verbesserungsprozess	169
6.1	Fehlerkultur	171
6.2	Rhetorik: mit Redekunst überzeugen	176
6.3	Kommunikationssicher: Gespräche erfolgreich führen	178
6.3.1	Reframing und die Umformung von Bedeutung	178
6.3.2	Das Kontext-Reframing	180
6.3.3	Das Inhalts-Reframing	181
6.3.4	Ein-Wort-Reframing	181
6.3.5	Gesprächstechnik: Reframing	183

6.4	Kommunikation im Affekt: mediative Methoden und Gesprächstechniken vermitteln	183
6.4.1	Die Auslöser-Anker	184
6.4.2	NLP-Mediationsmethode: Positionswechsel	185
6.4.3	NLP-Mediationsmethode: die sieben goldenen Regeln für Ziele	186
6.4.4	Das 1x1 des geschickten Konterns: wie aus der Pistole geschossen	187
7	Eine Kommunikationskultur schaffen	191
7.1	Kommunikationszyklus in der Steuerkanzlei fördert die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit	192
7.2	Kommunikationsviereck: Mandant – Kanzleihinhaber – Sachbearbeiter/Team – Finanzamt	195
7.2.1	Der Metarahmen	196
7.2.2	Der Metarahmen für Ihr Kommunikationsviereck	198
7.2.3	Der Metarahmen im Gesamten	201
7.3	Kommunikationsführung	202
7.3.1	Gesprächskunst	203
7.3.2	Diskussion	205
7.4	Das Wesentliche im Überblick	208
7.4.1	Wie der Mensch tickt und Kommunikation gelingt	208
7.4.2	Kommunikationsfähigkeiten	208
7.4.3	Menschenkenntnis	212
	Danke	215
	Stichwortverzeichnis	217
	Die Autorin	221