



Coverdale

Coverdale
Präsentieren, Kundengespräche
und Moderieren
Presentation Skills, Customer
Consultations and Moderation

Vorwort

Wir laden Sie ein

... in diesem Buch zu stöbern,
... für Sie Wichtiges nachzulesen,
... sich darin zu vertiefen und Randnotizen zu machen.

Nutzen Sie es auch als Erinnerungshilfe an Ihr Coverdale-Seminar und frischen Sie Erkenntnisse und Erfahrungen aus den Seminartagen auf.

In dem Buch finden Sie zahlreiche Gedanken, Anregungen, Modelle und konkrete Praxistipps, die Coverdale in vielen Jahren gesammelt und entwickelt hat. Dieses Material wollen wir gerne an Sie weitergeben.

Im Arbeitsalltag wird Ihre Professionalität unmittelbar im Kontakt und im Gestalten des Miteinanders erlebt. Es gibt selten bessere Gelegenheiten, sich im beruflichen Kontext mit all seinen Arbeitskompetenzen zu zeigen, als in Präsentationssituationen, Kundengesprächen oder in Meetings.

Kernzweck des Arbeitsbuches ist es, Sie in Ihrer Souveränität, im sicheren Auftreten zu stärken und Ihre Ausstrahlungskraft zu erhöhen. Uns ist wichtig, das notwendige Zusammenspiel zwischen methodischen Strukturierungselementen und psychologischen Effekten des Miteinanders hervorzuheben.

- Präsentieren
- Kundengespräche
- Moderieren

Am Anfang des Arbeitsbuches finden Sie noch eine Information zur Coverdale-Lernmethode und am Ende weiterführende Informationen zu Coverdale und dem Coverdale-Dienstleistungsportfolio.

Unabhängig von dem jeweiligen Seminarthema stehen wir in unserem Arbeitsalltag heute mehr denn je vor der Herausforderung, miteinander zu kooperieren, Abteilungsgrenzen zu überschreiten, Spezialisten zusammenzuführen, standortübergreifend und oft sogar virtuell miteinander zu arbeiten. Aufgrund der steigenden Veränderungsgeschwindigkeit müssen Teams immer schneller neu zusammengesetzt und arbeitsfähig werden. Die erfolgreiche Gestaltung der Zusammenarbeit ist heute mehr denn je ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Verbesserungen in der Zusammenarbeit steigern die Produktivität und erhöhen das Wohlbefinden der Menschen. Und langfristig betrachtet geht das eine nicht ohne das andere. Denn nur wenn Menschen sinnvoll kooperieren können, entfalten sie ihre Potenziale. Ob Sie verhandeln, Projekte managen, Konflikte bearbeiten, moderieren oder Ihre Führungsaufgabe wahrnehmen – immer geht es darum, die Zusammenarbeit zwischen Menschen zu gestalten.

Um Ihnen das Lesen der Texte zu vereinfachen, haben wir uns auf die männliche Form beschränkt. Mit „er“ ist immer auch „sie“ gemeint.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Aufgabe und Spaß beim Lesen!

Ihr Coverdale Team

Ihre Spezialisten für Führung und Zusammenarbeit

Preface

We cordially invite you ... to browse through this book,
... to look up the things that are important to you,
... to immerse yourself in it and make notes in the margins.

You can also use it as a reminder of your Coverdale seminar and to refresh your knowledge and experience from the seminar sessions.

This book offers a wealth of ideas, suggestions, models and practical hints that Coverdale has accumulated and developed over the course of many years. We are happy to pass these on to you.

In the course of your daily work, your professionalism is experienced directly through the way you build and shape your interactions. There are seldom better opportunities for showcasing yourself and all your different competencies in a professional context than in presentation situations, customer consultations and meetings.

The core purpose of this workbook is to strengthen your poise and develop your charisma as a presenter. For us, mapping the essential interaction between the methodical structural elements and psychological effects of interactions is paramount.

- Presentation skills
- Customer consultations
- Moderation

The first part of the book describes the Coverdale learning method, and the last part contains further information about Coverdale and the Coverdale portfolio of services.

Regardless of what the seminar topic is, all of us today are profoundly confronted with the challenge of cooperating, transcending organizational boundaries, bringing together specialists, working together across different sites and often even virtually. Due to the increasing velocity of change, teams need to be put together and brought up to speed ever more rapidly. Today more than ever, the ability to successfully structure cooperation is a decisive factor for success. Improvements in cooperation increase productivity and enhance people's well-being. And in the long term, the one is not possible without the other. Because only when people can cooperate effectively does it become possible for them to unfold their full potential. Whether negotiating, managing projects, dealing with conflicts, moderating or exercising leadership responsibilities - the aim is always to structure cooperation between people.

In order to make it easier for you to read the text we have decided to use the pronoun "he" instead of "he/she".

We hope you will find this enjoyable reading!

Your Coverdale team

Your specialists for leadership and cooperation

Inhalt

Seite

Vorwort	2
EINLEITUNG_	
Die Coverdale-Lernmethode	
Coverdale-Lernmethode: Erfahrungslernen	10
Erfahrungslernen	14
Rückblenden	16
Erfahrungslernen sichert Wissen	18
Persönlichkeitsentwicklung	20
GRUNDLAGEN_	
Zusammenarbeit	
Aufgabe und Prozess	26
Prozess-Stärken erkennen und einsetzen	28
Zielklärung	30
Eine systematische Vorgehensweise	32
Motivation und das limbische System	36
Motivationstheorien	44
Unterschiedliche Motivationen einbinden	46
Andere Motivatoren	48
Kommunikation	
Kongruenz und Authentizität	52
Sach- und Beziehungsaspekte in der Kommunikation	54
Kommunikationsmodell	60
Kommunikationsprobleme	62
Einschätzung anderer Menschen	64
Kriterien erfolgreicher Kommunikation	66
Aktives Zuhören	68
Das Zehn-Stufen-Programm zum Aktiven Zuhören	70
Killerphrasen	74
Emotionen ansprechen	76
Feedback geben	78
Abstraktionsleiter	80
Stärkequadrat/Wertequadrat	82
PRÄSENTIEREN_	
Planung und Auftragsklärung (Rede/Präsentation)	90
Einflüsse auf die Wahl der Präsentationsform	92
Gestaltung von Präsentationen	94
Struktur und Aufbau von Präsentationen	100
Vor der Präsentationen	104
Aus der Sicht des Zuhörers	106
Argumentationsaufbau für eine 5-Minuten-Rede	108
Argumentationsformen	110
Wenn der Faden reißt ...?	112
Umgang mit Lampenfieber, Aufregung abbauen	114
Abgrenzung: Rede – Präsentation – Moderation	116
Grundlagen Rhetorik	118
Wirkungsvolle Kommunikation: Kongruente Botschaften	120



Content

	<i>Page</i>
Preface	3
INTRODUCTION_	
The Coverdale Learning Method	
The Coverdale Learning Method: Experiential learning	11
Experience-based learning	15
Reviewing	17
Experience-based learning ensures knowledge	19
Personality development	21
FUNDAMENTALS_	
Working together	
Task and process	27
Recognizing and applying process strengths	29
Agreeing on an aim	31
A systematic approach	33
Motivation and the limbic system	37
Theories on motivation	45
Differences in motivation	47
Other motivators	49
Communication	
Congruence and authenticity	53
Objective and relationship aspects in communication	55
Model of communication	61
Communication problems	63
Our opinions of other people	65
Criteria for successful communication	67
Active listening	69
The ten-step program for active listening	71
Killer phrases	75
Addressing emotions	77
Giving feedback	79
Abstraction ladder	81
Strength square/value square	83
PRESENTATION SKILLS_	
Planning and clarification of the object (speech/presentation)	91
Factors influencing the selection of a presentation form	93
Designing presentations	95
Structure of presentations	101
Prior to presentations	105
From the listener's perspective	107
Constructing the argumentation for a five-minute speech	109
Argumentation forms	111
If you get off-track ...?	113
Dealing with stage fright and reducing anxiety	115
Distinctions: speech – presentation – moderation	117
Basics of public speaking	119
Effective communication: congruent messages	121

Wirkungsvolle Kommunikation: Oberfläche und Tiefenstruktur von Worten	124
Wirkungsvolle Kommunikation: Körpersprache (non-verbal)	126
Aspekte der Körpersprache	128
KUNDENGESPRÄCHE_	
Verlauf bzw. Phasen eines Kundengesprächs	132
Kaufmotive im Kundengespräch herausfinden	134
Die Sprache weckt das Interesse des Kunden	136
Formulierungshilfen: Kunden-Nutzen darstellen	138
Vier Grundrichtungen des Kommunikationsverhaltens	140
Einsatz von Fragetechniken im Kundengespräch	142
Prinzipien sachgerechten Verhandeln	146
Kennzeichen eines guten Verhandlungsergebnisses	148
Manipulationstechniken	150
Verhandlungstricks	156
BAMBUS	164
MODERIEREN_	
Empfehlungen für erfolgreiche Meetings	170
Empfehlungen für Online-Meetings	176
Projektsitzungen organisieren	178
Einflüsse auf Projektsitzungen	180
Zwei Ebenen in der Moderation	182
Stadien der Teamentwicklung	184
Kennzeichen der Phasen und mögliche Vorgehensweisen	186
Mit Zeit umgehen	188
Verschiedene Abstufungen von Zustimmung	190
Konsens herstellen	192
Mit Fragen führen	194
Fragetechnik	196
Visualisierung	200
Ziele einer Rückblende	202
Mit Ideen umgehen	204
Eigenschaften von Diskussionsbeiträgen	206
Ideen generieren – Kreativitätstechniken	208
Techniken zur Ideenfindung	210
Wichtige Regeln zum Thema Brainstorming („Brainwriting“)	212
ANHANG_	
Arbeitsblätter	
Zielscheibe	216
Rückblende	218
Checkliste Feedback-Kriterien für Präsentationen	220
Literatur	223
Coverdale	
Produktivität, Kreativität und Geschwindigkeit durch Zusammenarbeit	226
Impressum	228

	<i>Page</i>
Effective communication: surface and deep structure of words	125
Effective communication: body language (non-verbal)	127
Aspects of body language	129
CUSTOMER CONSULTATION SKILLS_	
Course and phases of a customer consultation	133
Finding out the buying motives in a customer consultation	135
Language stimulates customer interest	137
Formulation aids: communicating customer utility	139
Four basic patterns of communication behavior	141
Using question techniques in customer consultations	143
The principles of negotiating appropriately	147
Hallmarks of a good negotiating outcome	149
Manipulation techniques	151
Negotiation tricks	157
AIKIDO	165
MODERATION SKILLS_	
Recommendations for successful meetings	171
Recommendations for online meetings	177
Organizing project meetings	179
Factors affecting project meetings	181
Two levels of moderation	183
Stages of team development	185
Description of the phases and possible actions	187
Dealing with time	189
Degrees of agreement	191
Reaching a consensus	193
Leading through questions	195
Question techniques	197
Visualization	201
Objectives in reviewing	203
Working with ideas	205
Characteristics of contributions to discussion	207
Furthering creativity	209
Techniques for generating ideas	211
Important rules for brainstorming ("brainwriting")	213
APPENDIX_	
Work sheets	
Aims grid	217
Review	219
Checklist: feedback criteria for presentations	221
Literature	223
Coverdale	
Productivity, creativity and accelerated performance - through cooperation	227
Imprint	228

Impressum / Imprint

Publisher Coverdale Team Management Deutschland GmbH
Boosstraße 3
81541 Munich, Germany
phone +49 89 651283-0
fax +49 89 651283-29
germany@coverdale.com
www.coverdale.com

Ausgewählte Arbeits-Tools sind zusammen mit Erläuterungen auch innerhalb der Coverdale-App fürs iPad verfügbar.



Layout Agentur an der Ruhr
Uwe Seifert und Partner
58452 Witten, Germany
up@aadr.de
www.aadr.de

Selected tools and further information are included in the Coverdale iPad App.



Layout Agentur an der Ruhr
Uwe Seifert und Partner, Witten
up@aadr.de

Pictures Page 96/97 istock
Title: istock

Copyright Coverdale 2015
11.2015