

# Inhalt

## 1. Log-in

Nutzerhinweise für dieses Buch .....	9
Schulnoten sind nicht alles: Was soziale Kompetenz im Beruf nützt .....	11

## 2. Playzone

Keepsmliling: Wie man Umgangsformen pflegt und gut ankommt .....	19
Alle reden vom Wetter: Wie man beim Small Talk locker plaudert und dabei punktet.....	61
TEAM – Toll, ein anderer macht's: Wie Teamwork wirklich funktioniert .....	99
Nix für ungut: Wie man Kritik sachlich annimmt und angemessen ausspricht .....	139
Ohne Worte: Wie man durch sein Erscheinungsbild kommuniziert.....	175

## 3. Log-out

Das Rabenschwarze ABC: Ein kleines Lexikon der schlimmsten Peinlichkeiten, der fettesten Fettnäpfchen, der schrecklichsten Pannen, der dicksten Dinger und der unglaublichsten Verhaltensflops .....	215
Gewusst, wo: Nützliche Internetadressen zum Thema Berufsausbildung....	220

<b>Zu den Autorinnen.....</b>	<b>222</b>
-------------------------------	------------

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Eine haarige Angelegenheit – Aus dem Leben einer Azubi .....	19
Rückblende: Welche Fehler hat Sandy gemacht?.....	23
Kompaktwissen Umgangsformen .....	26
Was versteht man unter Umgangsformen?.....	26
Was haben Umgangsformen mit dem Beruf zu tun? .....	27
Wie verhalten Sie sich, wenn Sie neu im Betrieb sind? .....	28
So knüpfen Sie erste Kontakte.....	29
Was sind die Basics der guten Umgangsformen?.....	30
„Guten Tag“, „Auf Wiedersehen“, „Bitte“, „Danke“ und „Entschuldigung“ .....	31
Welche Grußregeln gibt es? .....	32
Wie machen Sie sich bekannt? .....	36
Welche Anrede empfiehlt sich? .....	36
Was ist beim Telefonieren wichtig? .....	37
Wie vermitteln Sie mit kleinen Gesten Ihre Aufmerksamkeit?.....	39
Warum sollte man „Reviere“ im Berufsleben beachten?.....	40
Welche Körpersignale unterstreichen gute Umgangsformen? .....	44
Was machen Sie, wenn Ihr Körper nicht mitspielt? .....	46
Was ist an der Körperhaltung wichtig? .....	45
Was sollte man bei Pizza, Pasta und Pausenbrot beachten?.....	47
Kleine Stärkungen während der Arbeit .....	47
Essen mit Nebenwirkungen .....	48
Was ist beim Rauchen zu beachten?.....	49
Wie wichtig ist die innere Einstellung für rücksichtsvolles Verhalten? .....	50
Praxistest Umgangsformen.....	52

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Talkshow mit Tobias – Aus dem Leben eines Azubis .....	61
Rückblende: Welche Fehler hat Tobias gemacht? .....	64
Kompaktwissen Small Talk.....	66
Was versteht man unter Small Talk? .....	66
Was hat Small Talk mit dem Beruf zu tun? .....	67
Welchen Nutzen bringt Small Talk? .....	69
Welche Themen eignen sich für den Small Talk?.....	70
Welche Themen eignen sich nicht für den Small Talk? .....	73
Darüber sollten Sie beim Small Talk nicht sprechen.....	73
Wie kann man beim Small Talk Taktlosigkeit vermeiden? .....	74
Welche Körpersignale spielen beim Small Talk eine Rolle?.....	74
Warum sollte man auf einen passenden Körperabstand achten? .....	74
Welches Verhalten signalisiert Unaufmerksamkeit? .....	75
Was hat es mit Verlegenheitsgesten auf sich? .....	75
Wie findet man die passenden Gesprächspartner?.....	77
Wie beginnt man einen Small Talk? .....	77
Wie hält man den Small Talk am Leben? .....	78
Welche Frageformen eignen sich für den Small Talk?.....	79
Welche Vorteile bringt es, wenn man zuhört? .....	85
Wie beendet man den Small Talk?.....	86
Welche Rolle spielt Small Talk zur Vorbereitung von ernstern Gesprächen?.....	87
Wie schaffen Sie den Übergang zum ernstern Gespräch?.....	88
Was tun, wenn's beim Small Talk Probleme gibt? .....	88
Welcher Small-Talk-Typ sind Sie? .....	89
Aufmunterung für Schüchterne.....	89
Warnung für Selbstbewusste.....	90
Praxistest Small Talk.....	91

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Ein Fax macht Faxen – Aus dem Leben zweier Azubis .....	99
Rückblende: Welche Fehler haben Britta und Niko gemacht? .....	104
Kompaktwissen Teamfähigkeit .....	107
Was ist Teamfähigkeit? .....	107
Was hat Teamfähigkeit mit dem Beruf zu tun? .....	108
Wann funktioniert ein Team?.....	110
Was stärkt die Kommunikation im Team? .....	111
Welche Informationen sind im Team weiterzugeben?.....	112
Was ist wichtig bei der Informationsvermittlung? .....	113
Was fördert Verantwortungsbewusstsein im Team?.....	117
Wie erkennt man, wann gehandelt werden muss? .....	117
Wie kann man abschätzen, welche Folgen das eigene Handeln hat? .....	118
Was fördert Einfühlungsvermögen im Team? .....	120
Wie kann man sich in andere Personen hineinversetzen? .....	121
Wie entstehen Vorurteile?.....	122
Wie kann man Vorurteile abbauen?.....	124
Wie kann man sich den anderen mitteilen? .....	124
Was fördert Kooperation im Team? .....	126
Warum ist es wichtig, die persönliche Meinung auch einmal zurückzustellen? .....	126
Wie bringen Sie eigene Ideen ein? .....	128
Was fördert Lernbereitschaft im Team? .....	129
Praxistest Teamfähigkeit.....	130

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Marcos Meisterstück – Aus dem Leben eines Azubis .....	139
Rückblende: Welche Fehler hat Marco gemacht? .....	142
Kompaktwissen Kritikfähigkeit.....	145
Was versteht man unter Kritikfähigkeit? .....	145
Was hat Kritikfähigkeit mit dem Beruf zu tun?.....	146
Wie kann man durch Kritik lernen? .....	147
Wie geht man sachlich damit um, wenn andere einen kritisieren? .....	148
Worauf kann sich die Kritik richten? .....	148
Wovon hängt es ab, ob man Kritik annehmen kann?.....	149
Warum ist es wichtig, sachlich und gelassen mit Kritik umzugehen? .....	150
Wie bekommen Sie heraus, was eigentlich los ist? .....	151
Wie geht man mit berechtigter Kritik um? .....	152
Wie geht man mit unberechtigter Kritik um?.....	153
Was tun, wenn die Situation droht, aus dem Ruder zu laufen .....	155
Wie kann man Kritik zuvorkommen? .....	157
Wie lässt sich versteckte Kritik erkennen?.....	157
Wie äußert man selber Kritik auf konstruktive Weise? .....	159
Wann und wo sollten Kritikgespräche geführt werden?.....	160
Was kommt bei anderen nicht gut an? .....	160
Wie erreicht man, dass Kritik angenommen wird?.....	161
Wie formuliert man Kritik im Gespräch?.....	162
Praxistest Umgang mit Kritik.....	165

## Das erwartet Sie im folgenden Kapitel

Daniela in der Styling-Falle – aus dem Leben einer Azubi .....	175
Rückblende: Welche Fehler hat Daniela gemacht? .....	179
Kompaktwissen Erscheinungsbild.....	182
Was versteht man unter Kommunikation durch das eigene Erscheinungsbild? .....	182
Was hat das eigene Erscheinungsbild mit dem Beruf zu tun? .....	183
Willkommen im richtigen Leben! .....	184
Wie wirkt welches Outfit im Beruf? .....	185
Welche Bedeutung haben Uniformen oder Berufskleidung? .....	186
Welche Grundregeln sollten Sie beim Outfit beachten? .....	187
Was gehört zu einer gepflegten Erscheinung? .....	187
Warum sollte man beim Erscheinungsbild Extreme vermeiden? .....	188
Was ist ein Dresscode? .....	192
Welche Funktion hat ein Dresscode? .....	192
Wie entschlüsseln Sie den Dresscode Ihrer Firma? .....	193
Wie sammelt man mit dem passenden Outfit Punkte? .....	194
In drei Schritten zum passenden Job-Outfit .....	196
Welche Rolle spielt der Standort des Unternehmens? .....	196
Was gilt für Frauen? .....	197
Welche Kleidung sollten Frauen am Arbeitsplatz vermeiden? .....	197
Outfit-Tausch-Baukasten für Frauen .....	199
Was gilt für Männer? .....	199
Welche Kleidung sollten Männer am Arbeitsplatz vermeiden? .....	200
Outfit-Tausch-Baukasten für Männer .....	201
Wie kombiniert man das Job-Outfit mit Unternehmungen nach Feierabend? .....	201
Praxistest Erscheinungsbild .....	209