

# INHALT

Vorwort .....	9
<b>Im Trend: Telefonkonferenzen</b> .....	11
<b>Das Telefon: eine neue Form, miteinander zu sprechen</b> .....	17
Das Telefon hat viele Erfinder .....	18
Telefonkonferenzsysteme schaffen einen virtuellen Raum .....	20
Telefonkonferenzen mit dem Telefon herstellen. ....	20
Telefonkonferenzen mit Dial-out-Konferenzsystemen .....	21
Telefonkonferenzen mit Dial-in-Konferenzsystemen .....	21
Leistungsmerkmale machen Telefonkonferenzen komfortabel .....	24
Die Technik des Telefons setzt Grenzen .....	27
<b>Kommunikation am Telefon: eine Analyse</b> .....	31
Das Vier-Ohren-Modell erklärt, was bei der Kommunikation passiert	33
Gesagt ist noch lange nicht gehört .....	35
Die Wahrnehmung bestimmt, was wir hören .....	37
Der Kontext bestimmt, was wir verstehen .....	40
Feedback sorgt für eine gute Verständigung .....	44
Stimme am Telefon übermittelt die Zwischentöne .....	46
<b>Die Teilnehmer: hören und gehört werden</b> .....	49
Bleiben Sie in der Einwahlphase nicht stumm! .....	52
Nutzen Sie die Vorstellungsrunde, um sich bekannt zu machen .....	54
Werden Sie aktiv, wenn es zur Sache geht .....	55
<b>Der Moderator: So gestalten Sie erfolgreiche Telefonkonferenzen</b> .....	59
Der Moderator organisiert und leitet die Telefonkonferenz .....	60
Gute Telefonkonferenzen haben eine klare Struktur .....	65

Mit dem Einwählen kommen die Teilnehmer in der Konferenz an	67
Die Vorstellungsrunde macht die Teilnehmer miteinander bekannt	70
Eine Agenda und Regeln strukturieren die Konferenz . . . . .	70
Diskussionsbeiträge in der Konferenz steuern . . . . .	74
Ergebnisse zusammenfassen und nächste Schritte festlegen . . . . .	77
Teilnehmer verabschieden und Konferenz beenden . . . . .	78
Empfehlungen für den Moderator . . . . .	80
<b>Telefonkonferenzarten – von ganz klein bis ganz groß</b> . . . . .	85
Die Mini-Telefonkonferenz ermöglicht intensive Dialoge . . . . .	86
Die klassische Telefonkonferenz braucht einen formalen Charakter ..	89
Die Event-Konferenz ist eine Großveranstaltung am Telefon . . . . .	92
<b>Kombination: Telefonkonferenzen und andere Medien</b> . . . . .	97
Die Telefonkonferenz und E-Mail . . . . .	98
Versenden Sie die Einladung elektronisch . . . . .	98
Schicken Sie sich gegenseitig Dokumente zu . . . . .	99
Telefonkonferenz und Präsenzmeeting . . . . .	99
Die Einwahl der Telefonteilnehmer gibt diesen Aufmerksamkeit ..	100
Vereinbaren Sie die Wortmeldungen der Teilnehmer am Telefon ..	101
Die Teilnehmer am Telefon müssen den Visualisierungen folgen können . . . . .	101
Schildern Sie für die Teilnehmer am Telefon das Präsenzmeeting ..	102
Telefonkonferenz und Videokonferenzfeatures . . . . .	103
Machen Sie den Technikcheck zum Bestandteil der Konferenz . . . .	104
Setzen Sie sich ins Bild . . . . .	105
Telefonkonferenz und Webkonferenz . . . . .	105
Leistungsmerkmale ergänzen die Telefonkonferenz . . . . .	108
Gestalten Sie die Telefonkonferenz abwechslungsreich . . . . .	109
<b>Störungen: schwierige Situationen meistern</b> . . . . .	113
Die Technik spielt nicht mit . . . . .	114
Störungen während der Einwahl . . . . .	115
Störungen während der Konferenz . . . . .	116

<b>Telefonkonferenzen für alle Fälle</b> .....	119
Ein Jour fixe hat immer die gleiche Struktur. ....	120
Arbeitsergebnisse konstruktiv besprechen. ....	122
Problemlösungstelekonferenzen fordern den Moderator .....	124
Entscheidungen treffen .....	127
Wenn es in der Telefonkonferenz knallt .....	130
<b>Telefonkonferenzen: der neue Unternehmensalltag</b> .....	133
Aufbau von Telefonkonferenzkompetenz .....	134
Moderatorentraining professionalisiert Telefonkonferenzen .....	135
Telefonkonferenzen brauchen eine neue Besprechungskultur .....	136
Neue Kompetenzen und Fähigkeiten sind der Schlüssel zur erfolgreichen Telefonkonferenz. ....	137
Literatur .....	139
Über den Autor .....	141
Stichwortverzeichnis .....	143