

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Wie arbeiten Sie mit Buch und CD? | 6 |
| Kurzübersicht zu allen Tests | 9 |
| Alle Kompetenzen im Überblick | 14 |
| Welche Kernkompetenzen Sie mit welchem Test prüfen | 15 |
| Welche Tests Sie für bestimmte Positionen einsetzen können | 16 |
| Die häufigsten Fragen zu den Einstellungstests | 17 |
| Wann führen Sie den Test durch? | 17 |
| Wie vermeiden Sie Bewertungsfehler? | 18 |
| Sollten Sie Ihrem Bewerber ein Feedback geben? | 19 |
| Wie viel Bearbeitungszeit räumen Sie Ihrem Bewerber ein? | 20 |
| So nutzen Sie professionelle Fragetechniken | 22 |
| <i>Modell: Das Verhaltensdreieck</i> | 22 |
| <i>Fragetechnik 1: Kritische Situationen (Critical Incidents)</i> | 24 |
| <i>Fragetechnik 2: Der Fragetrichter</i> | 26 |
| <i>Fragetechnik 3: Zirkuläre und projektive Fragen</i> | 28 |
| <i>Fragetechnik 4: Kettenfragen</i> | 30 |
| Einstellungstests von A bis Z | 33 |
| 1 Arbeitsprobe zum Einreichen vor dem Bewerbungsgespräch | 34 |
| 2 Argumentation im Verkaufsgespräch (Rollenspiel) | 38 |
| 3 Argumentationsfähigkeit (Rollenspiel) | 42 |
| 4 Beschwerdemanagement (Rollenspiel) | 45 |
| 5 Englische Präsentation I (Sprachtest) | 50 |
| 6 Englische Präsentation II (Test, Präsentation) | 54 |
| 7 Gesprächsprotokoll (Hausaufgabe) | 60 |
| 8 Ideenentwicklung und Innovationsfähigkeit (Präsentation) | 63 |
| 9 Komplizierte Sachverhalte einfach darstellen (Übung) | 68 |
| 10 Konfliktfähigkeit I (Rollenspiel) | 71 |
| 11 Konfliktfähigkeit II (Rollenspiel, Kurzpräsentation) | 75 |
| 12 Konzentration und Merkfähigkeit (Übung) | 80 |
| 13 Kreative Ideen entwickeln (Präsentation) | 83 |
| 14 Kreativität und Innovationsfähigkeit (praktische Übung) | 87 |

| | |
|--|-----|
| 15 Kunden aktiv ansprechen (Rollenspiel) | 93 |
| 16 Kundeneinwände behandeln (Rollenspiel) | 98 |
| 17 Mitarbeiter anleiten und Aufgaben delegieren (Rollenspiel) | 102 |
| 18 Mitarbeiter motivieren und Ziele definieren (Rollenspiel) | 105 |
| 19 Mitarbeitergespräch bzw. Kritikgespräch I (Rollenspiel) | 111 |
| 20 Mitarbeitergespräch bzw. Kritikgespräch II (Rollenspiel) | 120 |
| 21 Mitarbeitergespräch über die Zielerreichung (Rollenspiel) | 127 |
| 22 Motivationsrede (Präsentation) | 133 |
| 23 Multikulturelle Kunden erreichen (Präsentation) | 140 |
| 24 Nutzenargumentation und Überzeugungskraft (Übung) | 148 |
| 25 Organisationsgeschick (Übung) | 152 |
| <i>Exkurs: Was Sie bei Probearbeitstagen beachten müssen</i> | 156 |
| 26 Probearbeitstag: Ein Konzept erarbeiten | 158 |
| 27 Probearbeitstag: Informationen aufbereiten und präsentieren | 163 |
| 28 Probearbeitstag: Medienkompetenz | 167 |
| 29 Probearbeitstag: Tätigkeit im Produktionsbereich | 172 |
| 30 Projektmanagement - Entscheidung (Präsentation, Rollenspiel) | 176 |
| 31 Projektmanagement - Risikofaktoren (Präsentation, schriftliche Analyse) | 182 |
| 32 Projektmanagement - international, interkulturell (Übung) | 189 |
| 33 Rechenübung: Kennzahlen ermitteln | 195 |
| 34 Rechenübung: Prozentrechnung anwenden | 198 |
| 35 Selbst- und Zeitmanagement (Übung) | 201 |
| 36 Selbsteinschätzung und Selbstreflexion (Interview) | 207 |
| 37 Stärken-Schwächen-Analyse (Interview, Präsentation) | 211 |
| 38 Stressinterview I | 219 |
| 39 Stressinterview II | 224 |
| 40 Technisches Verständnis im Büroalltag (Übung) | 228 |
| 41 Telefonkompetenz I (Rollenspiel) | 231 |
| 42 Telefonkompetenz II (Rollenspiel) | 235 |
| 43 Telefonkompetenz III (Rollenspiel) | 239 |
| 44 Verhandlungskompetenz (Präsentation, Rollenspiel) | 245 |
| 45 Zielsetzungs- und Planungskompetenz (Hausaufgabe, Präsentation) | 251 |
| Stichwortverzeichnis | 255 |
| Die Autoren | 258 |