

Wolf W. Lasko

Small Talk und Karriere

Wolf W. Lasko

Small Talk und Karriere

Mit Erfolg Kontakte knüpfen



Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme
Ein Titeldatensatz für diese Publikation ist bei
Der Deutschen Bibliothek erhältlich

1. Auflage 1993
2. Auflage, April 2001

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2001
Softcover reprint of the hardcover 2nd edition 2001

Lektorat: Manuela Eckstein/Margit Schlomski

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Fachverlagsgruppe Bertelsmann/Springer.
www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier.

Umschlaggestaltung: Nina Faber de.sign, Wiesbaden
Satz: Publishing Service R.-E. Schulz, Dreieich

ISBN-13:978-3-322-87157-2 e-ISBN-13:978-3-322-87156-5
DOI: 10.1007/978-3-322-87156-5

*Dieses Buch steht als Symbol
für meine Freundschaft und Liebe,
für das letzte große Abenteuer dieser Welt,
für Lara,
meine Tochter.*

... geschrieben im fantastischen „robinsonnigen“
Fuerteventura.

Vorwort

Warum ich dieses Buch geschrieben haben? Weil ich immer wieder mit stiller Verzweiflung beobachte, wie verkrampft und mühselig sich manch lieber Mitmensch anstellt, auf Einladungen und Konferenzen, Kongressen und Empfängen mit Fremden ins Gespräch zu kommen. Oder wie andere in panischer Angst, als introvertierte Einzelgänger abgestempelt zu werden, pausenlos auf irgendwelche armen Opfer einquatschen, die sich unter diesem verbalen Dauerbeschuss zwar winden, sich aber letztlich nicht befreien können und körpersprachlich sichtbare Qualen leiden. Da packt mich dann schon mal der gelinde Zorn ...

Tatsächlich scheinen nur wenige die Kunst des Small Talks zu beherrschen. Andererseits: Nur wer gekonnt smalltalkt, macht auch Karriere. Denn Small Talk ist eine der elementarsten Kommunikationsformen. Nur die, die sich auf dem glatten Parkett des Small Talks sicher bewegen, haben auch das Zeug zum Aufstieg, behaupten sich dort, wo die Luft dünn wird und Spielregeln nicht mehr so leicht zu durchschauen sind. Ich behaupte sogar, nur über Small Talk finden sich die richtigen Kommunikationskanäle zur Spitze.

Small Talk, das kleine Gespräch auf der Beziehungsebene, schafft Akzeptanz, ist die Vorstufe für das große, inhaltsreiche und tief gehende Gespräch, schafft die Voraussetzung für dauerhafte Beziehungen. Small Talk ist aber auch das unverfängliche Abtasten, ob sich so ein großes Gespräch überhaupt lohnt, oder ob man seine Zeit und Energie nicht lieber einem anderen Gesprächspartner widmet. Small Talk ist – sicher und elegant beherrscht – ein höchst ökonomisches Instrument, mit den eigenen Ressourcen und denen des Gesprächspartners ergebnisorientiert, verantwortungsbewusst und durchaus auch lustvoll umzugehen.

Das Thema hat mich immer schon gereizt: Als Trainer und Berater haben ich in Seminaren schon tausenden Menschen geholfen, mit

Personal Power eigene Stärken zu entdecken und gezielt einzusetzen, sich aus dem Sumpf selbst gemachter Negativ-Verstrickungen zu befreien, erfolgreich ihre „rote Linie“ zu überschreiten und neue Chancen zu ergreifen. Der Erfolg hat mir und meinen Methoden jedes Mal Recht gegeben. Warum sollte das nicht auch bei Small Talk gelingen! Aber wer geht schon in ein Small-Talk-Seminar? Also ein Buch zum Thema!

Ein Buch, das das praktische Handwerkszeug für den Small Talk liefert und Ihnen das Mitmachen anbietet. Ein Buch, das auf erprobten Methoden des geistigen Kicks zwischen Menschen aufgebaut ist. Ein Buch, das viele Sprüche und Geschichten enthält, die Ihnen hier und dort vielleicht bekannt vorkommen, aber den Reiz unzähliger Möglichkeiten bietet, Bekanntes mit Neuem zu verbinden, Körper, Geist und Seele meisterhaft in der Kunst des Small Talks einzusetzen und damit nicht nur sich selbst neue Karrierechancen zu öffnen, sondern durch die Könnerschaft auf dem glatten Small-Talk-Parkett auch Sicherheit und gewandtes Auftreten zu gewinnen. Dieses Buch liegt nun vor Ihnen – probieren Sie es aus!

Wolf W. Lasko

Inhalt

Vorwort	7
Prolog	15
Kapitel 1: Ins Gespräch kommen	23
Direkt Talk	
1 Heute morgen in der FAZ	25
2 Gestatten ...?	25
3 Das erste Mal hier?	28
4 Präzise, bitte schön!	29
5 Trendfragen – go, go, go!	30
6 Mein Onkel	31
7 Sie erinnern mich	32
8 Wer fragt, der führt!	33
9 Damals, 1953	33
10 Kleider machen Leute	35
11 Auf der richtigen Denkstruktur surfen	36
12 Petri- und Waidmanns Heil	38
13 Mut zum Mega-in	39
14 Nasdrovje	40
15 Standardwitz Nr. 1036	43
16 Das Glasperlenspiel	43
17 Zitate, Zitate	44
18 Charming	46
19 Witzeln	46
20 Was wäre, wenn ...?	48
21 Paradoxien	49
22 Chinesen	49
23 Essen-ziell	50
24 Die falsch gebundene Krawatte	51

25	Distanz schaffen	51
26	Begeisterung	52
27	Einfach drauflos	53
28	Herztrumpf sticht!	56
29	Warum, weshalb, wo, wie, was, wovon?	57
30	Der Beruf beruft	58
31	Außersinnliche Wahrnehmung	58
32	Zwei im Sinn	59
33	Handlesen	59
34	Theaterkuchen	61
35	A Star Was Born	62
36	Schweigen ist laut!	63
37	Freude ist für jeden schön!	64
38	Von Elefanten und anderen Würmern	65
39	Das Reich der Sinneskanäle	66
40	Stimme und Stimmung	68
41	85 Prozent non-verbal – 15 Prozent verbal	70
42	Murmeln, murmel	71
43	Surprise, Surprise	71
44	Rosenkranz	72
45	Lachen steckt an	73
46	Suggestiv	73
47	Sphinx	74
48	Erdbeeren mit Schlagsahne	76
49	Kopfdreher	78
50	Entschuldigen Sie, bitte!	79

Mental Talk

51	Packen Sie das Paradies auf die Zeitachse!	80
52	Der mit der Faust tanzt	82
53	Vom Saulus zum Paulus	84
54	Himmel oder Hölle?	87
55	My Fair Lady	90
56	Donald Duck	91
57	Boxer-Shorts und andere Dessous	92

58	Sie sind der Hauptgewinn! _____	94
59	Körper-Kommunikation _____	95
60	Körpertanz _____	96
61	Spieglein, Spieglein an der Wand _____	97
62	Hüpfen wie ein Känguru! _____	98
63	Mein Freund Harvey _____	99

Power Talk

64	Gezielte Ohnmacht _____	100
65	Black-out – Knock-out _____	102
66	Leugnen _____	103
67	Fokus _____	104
68	Nur Mut! _____	105
69	Jetzt oder nie?! _____	106
70	Aua! _____	107
71	Des Kaisers neue Kleider _____	108
72	„Schnelle Sprüche“ _____	109
73	Verschenken Sie den Schwarzen Peter! _____	110

Kapitel 2: Das Gespräch beleben _____ 113

Direkt Talk

74	Das Gehirn ist eine Zeitmaschine _____	114
75	Theorie und Praxis _____	115
76	Adjektive quälen _____	116
77	Foltern Sie das unspezifische Verb! _____	116
78	Schikanieren Sie das Substantiv! _____	118
79	Lassen Sie sich nicht von Verallgemeinerungen malträtieren	119
80	Der Regelkiller _____	119
81	Werteskala _____	120
82	Weg von – hin zu _____	121
83	Vom Marktplatz zum Geheimnis _____	122
84	Kopf kontra Bauch _____	122
85	Leitern steigen _____	123

86	Walt Disney	124
87	Ich und Du, Müllers Kuh	125
88	Himmelhoch jauchzend – zu Tode betrübt	126
89	Was uns trennt und was uns verbindet	126
90	Punkt zu Linie	128
91	Olympia	129
92	Gemeinsamkeiten	129
93	Recht haben	130
94	Äpfel und Birnen haben kurze Beine	133
95	Jemanden bei seiner Verantwortung packen	134
96	Drama Zitat	136
97	Adam und Eva	138
98	Überdrehen	138
99	Parallelen	140
100	Die Quintessenz	141
101	Storys	142
102	Phantasy Goes Pop	144
103	Heureka!	145
104	Bilanz	146
105	Tennis und Teufel	146
106	Grips-Gecken-Typologie	148
107	Zwei linke Hände	150
108	Beweisen	150
109	Lust auf Spaß	151
110	Again and again	154

Kapitel 3: Aus dem Gespräch aussteigen 155

Direkt Talk

111	Zukunftsbild	156
112	Das Herz sprechen lassen	156
113	Worte fischen	158
114	Worte sind frei	158
115	Wer die Wahl hat, hat die Qual	159
116	Eins zwischen die Augen geben	160

117	Die Ökonomie des Tuns	161
118	Finale	161
119	Auf Wiedersehen	162
120	So	162
121	Der Roman	163
122	Go out mit Lachen	163
123	Wer nicht schreibt, bleibt	163
124	Das Ritual	164
125	Umformulieren	164
126	Meine Schwiegermutter	166
127	Den Spieß umdrehen	167
128	Der Wink mit dem Zaunpfahl	167
129	Kognitiv gedreht	169
130	Die vergessene Katze	169
131	Das geblödelte Ende	170
132	Höflichkeit zu Höflichkeit	170
133	Tschö!	171
134	Papst Pius IX.	171
135	Oh Gott!	173
136	Gib Ben	174
137	Götz von Berlichingen	174
138	Mother Is Phoning	175
139	Phantasia	175
140	Shake Hands	175
141	Hier jetzt Pause, gleich da weiter, dann zurück	176
	Small Talk für Fortgeschrittene	179
	Polar Talk	180
	Worte für jede Gelegenheit	200
	Der Autor	213

Prolog

Zuerst eine Gebrauchsanweisung

Dieses Buch ist für alle, die mitten im Leben stehen und wissen, dass gute, lebendige persönliche Kommunikation, Small Talk, das A und O einer exzellenten Karriere ist!

Small Talk, das kleine Gespräch, das neben der Route der großen Inhaltsgespräche die Herzen des Gesprächspartners, die Beziehungsebene erobert und klärt.

Dieses Buch zeigt Ihnen, wie Sie

- ins Gespräch kommen,
- ein Gespräch beleben und bereichern,
- ein Gespräch mit bleibendem Eindruck abschließen oder verlassen.

Dieses Buch vermittelt Ihnen nicht nur Punkt für Punkt das rhetorische Know-how. Es serviert Ihnen auch Pointen zur freien Verfügung – und ist, was den Witz angeht, dabei durchaus nicht zurückhaltend. All dies geschieht auf der soliden Basis einer mentalen Grundkonstruktion, die Ihnen Orientierung und Motivation bei der Entwicklung eines unverwechselbar individuellen Kommunikationsstils sein wird.

Ein praktischer Hinweis

Dieses Buch ist aus der Praxis des täglichen Lebens entstanden. Jeder der insgesamt 141 Punkte kann für sich gelesen, verstanden und genutzt werden, und dennoch erschließt sich der volle Nutzen dieses Buches erst aus der Kenntnis aller Small-Talk-Facetten.

Vor jeder Überschrift finden Sie zu Ihrer schnellen Orientierung eine Kennzeichnung:

- ▶ *Direkt Talk*: dieser Hinweis ist direkt anwendbar.
- ▶ *Mental Talk*: markiert mentale Ideen, die das gesprochene Wort durch Ihre innere Einstellung tragen.
- ▶ *Power Talk*: mit diesen Power-Ideen bitte vorsichtig umgehen und sorgfältig prüfen, ob der Einsatz angemessen ist.

Egal, ob Sie nun auf einem Stehempfang, im Flugzeug oder in der Bahn, in einem Business Meeting oder auf einer privaten Party zum Small Talk gefordert werden, mit diesem Buch im Hintergrund fördern Sie die „Ahhs“ und „Ohhs“ in jeder beliebigen Situation.

Mit etwas mehr Übung können Sie künftig die Denkstrukturen Ihrer Gesprächspartner systematisch durchleuchten und gezielt einschwingen oder das Gespräch in eine neue Richtung lenken. Polar Talk ist etwas für fortgeschrittene Small Talker. Anregungen dazu finden Sie am Ende des Buches.

Karriere-Start unter dem Regenschirm

Sie kennen diese Veranstaltungen, in deren Pausen fast jeder unruhig, erwartungsvoll lauernd herumsteht. Niemand sagt so richtig etwas. Man kommt nicht ins Gespräch. Niemand will etwas riskieren – jeder tut distanziert. Alle verstecken sich hinter einer Maske, die kaum schützt und eher peinlich ist.

Auf einer dieser Veranstaltungen bittet ein älterer Herr einen jungen Mann darum, ihn mit seinem Regenschirm zum Auto auf dem etwas weiter entfernten Parkplatz zu bringen. Gott sei Dank weiß der junge Mann, der gerade erst zwei Monate als Trainee in der Firma ist, nicht, wen er da durch den Regen begleitet. Er redet, wie ihm der Schnabel gewachsen ist, frisch, unfrustriert und lebendig: über die Veranstaltung, über sich, seine Situation und seine Perspektiven – über alles, was ihm in den wenigen Minuten des Weges gerade in den Sinn kommt.

Heute weiß dieser junge Mann, der nun mittlerweile auch schon über fünfzig ist, dass dieser Small Talk unter dem Regenschirm der Blitzstart in eine große Karriere war. Hätte er damals gewusst, dass er da mit einem Vorstandsmitglied durch den Regen ging, und hätte er sich dann darauf beschränkt, als stummer Schirmträger zu funktionieren, wäre sein Leben anders verlaufen.

Wer daran zweifelt, dass es zur natürlichen Begabung eines jeden Menschen gehört, Gespräche zu kreieren, wird eine Begabung in diesem Buch wieder entdecken, und zwar auf seine persönliche, ihm individuell entsprechende Art.

Sie werden keine Schwierigkeiten mehr haben, den Unbekannten, der neben Ihnen im Flugzeug sitzt, anzusprechen – wenn Sie das wollen.

Wenn Sie in Zukunft jemandem gegenüberstehen, werden die richtigen Worte für Sie vom Himmel fallen, denn die Situation, in der einem überhaupt nichts einfällt, gibt es nicht.

Sie werden in diesem Buch aber auch lernen, mit den Gesprächsangeboten anderer umzugehen, die Führung zur rechten Zeit zu übernehmen und, last, but not least, ein Gespräch dann zu beenden, wenn Sie merken, dass der andere an Ihnen klebt und dass es nun genug ist.

Wenn Sie jetzt meinen, dass der Titel dieses Buches etwas zu bescheiden ist, denken Sie daran, was die Amerikaner überall, nicht nur auf Partys, sondern auch im Big Business praktizieren: *Small Talk is a great thing!*

Es wird jeden für Sie einnehmen, wenn auf Small Talk große Taten folgen. Small Talk ist der geniale Start für jeden Big Deal!

Grundsätzlich: Small Talk als Ventil für Kommunikation

Haben Sie sich schon einmal überlegt, was Kommunikation wirklich bedeutet? Natürlich, Sie denken sofort an den verbalen Austausch

zwischen Menschen, an Geben und Nehmen von Informationen, an gemeinsames Tun. Vorsicht: Kommunikation ist weit mehr!

Ich behaupte: Sie kommunizieren ständig! Mit sich selbst, wenn Sie vor dem Spiegel stehen, mit anderen Personen, Situationen oder Beschaffenheit, wenn Sie mit sich allein sind und über andere Personen, Situationen, Beschaffenheiten nachdenken.

Sie kommunizieren aber auch mit anderen, ohne nur ein einziges Wort zu sprechen. Dafür ein paar Beispiele:

- ▶ Sie begegnen auf dem Bürgersteig jemandem, der Ihnen entgegenkommt. Bestimmt ist es Ihnen auch schon passiert, dass Sie zur gleichen Seite ausweichen wollten wie Ihr Gegenüber. Das Spiel geht dann sofort zur anderen Seite, ein Blickkontakt und Sie kommen ungeschoren aneinander vorbei – vielleicht mit einem kleinen Lächeln.
- ▶ Im Auto: Eine nicht ganz klare Vorfahrtsituation, ein Überholvorgang, die Suche nach einer Parklücke oder das Vorbeigehenlassen von Fußgängern – auch hier wieder gibt es Kommunikation in Bruchteilen von Sekunden, obwohl Sie mit Ihrem Kommunikationspartner kein einziges Wort gewechselt haben.
- ▶ An einem Badestrand: Sie kommen und suchen sich einen Platz. Automatisch und in Sekundenschnelle gibt es Kommunikation mit denen, die ihre Lagerplätze schon aufgeschlagen haben – Sie werden sich irgendwo strategisch geschickt einen Platz dazwischen wählen. Kommunikation.
- ▶ In einem Lokal, in dem Sie mit anderen Bekannten sitzen. Plötzlich gibt es einen Blickkontakt mit einer Person ein paar Tische weiter – Sie kommunizieren mit ihr, es gibt ein plötzliches Einverständnis, obwohl Sie diese Person vorher noch nie gesehen haben (das kann besonders zwischen Mann und Frau sehr reizvoll sein ...).
- ▶ Stehempfang, Konferenzpause, Warten auf den Beginn einer Veranstaltung oder in öffentlichen Verkehrsmitteln: Grüppchen von

Menschen stehen zusammen und unterhalten sich (die Körperhaltung sagt viel über den Inhalt der Gespräche ...), Sie sind entweder selbst im Gespräch oder stehen am Rande – Small Talk ist angesagt ...

Was mit diesem Beispiel deutlich werden soll: Kommunikation ist mehr als nur der Austausch des gesprochenen Wortes. Kommunikation bedeutet das blitzschnelle Erfassen und Einordnen des jeweiligen Kommunikationspartners. Bei Männern mag da der Gedanken an das ewige Spiel mit der Hackordnung eine Rollen spielen, bei Frauen der der persönlichen Attraktivität gegenüber Rivalinnen. Und bei Männern und Frauen natürlich das ewige und immer gleiche Erotik-Spiel: ob oder ob nicht, und wenn ob dann wie überhaupt ...

Und wer das nicht begreift, dem ist vielleicht durch dieses Buch oder gar nicht mehr zu helfen: Bevor überhaupt das erste Wort fällt sind diese ganzen Prozesse des Einordnens, des Stellung-Beziehens, des Positionen-Schaffens und – warum auch nicht – des Vorurteile-Pflegens erfolgt. Dann erst, wenn überhaupt, beginnt ein Gespräch, der Small Talk.

Small Talk ist deshalb so gewaltig wichtig, weil im Small Talk die vorher bezogene gedankliche, instinktive Position

erhärtet,
verfeinert,
als falsch erachtet und über Bord geworfen wird.

Und selbst wenn Sie einen Menschen – vielleicht Ihren Ehepartner – schon ein Leben lang kennen: Er/sie ändert sich, Sie ändern sich ebenso. Ständig. Jetzt. Und in jeder Sekunde erfassen Sie (oder Ihr Gegenüber) Tausende neuer Informationen, kommunizieren Sie. Und weil sich eben alles ändert, können Sie nie – auch Ihrem Ehepartner gegenüber – dort im Kommunikationsprozess wieder einsetzen, wo Sie ihn verlassen haben. Die meisten vergessen das, die Ergebnisse sind Frust, Öde, Auseinanderlaufen.

Natürlich gilt das auch für Ihren Chef oder für Ihre Mitarbeiter, für Partner im Berufsleben. Jedes Gespräch – auch wenn es tiefgründig

ist, wenn es Entscheidendes zu bereden gilt – beginnt mit einem Small Talk und endet mit ihm. Darauf können Sie Gift nehmen!

Small Talk ist also Ventil für jede Kommunikation. Ventil für die Einordnung, die Sie schon vor dem ersten Wort vorgenommen haben, Ventil für die Situation kurz vor dem Auseinandergehen. Im Small Talk suchen Sie und Ihr Gegenüber den Weg zurück ins Neutrale, Unverfängliche. In eine Situation, in der Sie sich genauso „unvoreingenommen“ wieder finden können, wie Sie waren,

- ▶ bevor Sie Ihr Gegenüber, ohne ein Wort zu sprechen, zum ersten Mal gesehen haben,
- ▶ nach dem Austausch von Inhalten, die möglicherweise wirklich wichtige Entscheidungen für beide Gesprächspartner mit sich tragen.

Ohne die Kunst des Small Talks – und das kann ich Ihnen versichern – bleibt Kommunikation ein gewaltiges Explosiv-Potenzial, das sich möglicherweise, weil nicht im Small Talk entschärft, gegen Sie selbst richtet! Das sollten Sie immer bedenken.

Und noch etwas: Gerade weil das so ist, werden die, die die Kunst des Small Talks nicht beherrschen, beziehungsweise ihn gar nicht erst aufgreifen, von den anderen instinktiv richtig als „gefährliche“ Mitmenschen betrachtet. Das sollten Sie stets bedenken, wenn Sie an einem Small Talk nicht teilnehmen oder seine Kunst nicht beherrschen.

Warum? Weil der Gesprächspartner keine Möglichkeit hat, seine Position Ihnen gegenüber im Small Talk zu ventilieren (siehe oben: Small Talk als „Ventil“ für Kommunikation). Er weiß nicht, was er von Ihnen wirklich zu halten hat, er weiß nicht, ob sein instinktiv über Sie getroffenes Urteil zutrifft oder nicht – und das macht ihn unsicher. Und wie reagiert ein Mensch in Unsicherheit? Im Zweifel eher abwehrend bis aggressiv.

Missverständnisse – die so viel Unheil anrichten können – sind, und das ist wieder eine Behauptung von mir, nur im Small Talk für beide Seiten annehmbar zu lösen. Jede noch so tief greifende Diskussion

schafft das nicht, was der Small Talk ermöglicht: Brückenbau zu Unverfänglichkeit, zum geglü ckten Ein- oder Ausstieg in die Kommunikation mit dem Gegenüber.

Ein letztes Beispiel: Auf einer Party gibt es einen Außenseiter. Er steht am Rande, kommt nicht ins Gespräch, will wohl gar nicht mit den anderen ins Gespräch kommen, fühlt sich fehl am Platze. Was automatisch passiert: Alle anderen, die in Grüppchen im Gespräch sind, empfinden diesen Außenseiter als Störer und schließen sich ihm gegenüber nur noch enger zusammen. Bis dann – so ist es wenigstens guter Brauch – die Gastgeberin sich um den Single kümmert, ihn mit anderen Gruppen bekannt macht, ihn ins Gespräch bringt. Das verlangt die Etikette, die Gastgeberin muss dem Outsider eine Brücke bauen, das ist in diesem Falle ihre Pflicht. (Nicht ganz richtig – nicht nur, meine ich.)

Indem Sie den Outsider in die Gesprächsgruppen integriert, beseitigt sie auch für alle anderen einen Störenfried. Beobachten Sie das selbst einmal: Auch Ihr Small Talk verläuft lockerer und ungezwungener, sobald so ein Outsider nicht mehr sichtbar als Outsider im Raum ist, sondern in eine der vielen Gruppen integriert wurde ...

Die Moral von der Geschichte: Vermeiden Sie selbst diese Outsider-Rolle, kommen Sie schnell mit anderen ins Gespräch, bewegen Sie sich wie ein Fisch im Wasser im unergründlichen Dschungel der Kommunikation, werden Sie Master of Small Talk. Nutzen Sie die Chance, die Ihnen der Small Talk bietet. Wie? Das lesen Sie auf den folgenden Seiten in diesem Buch.