

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Vorwort</b> .....                                      | <b>9</b>  |
| <b>1   Tolle Designer sind tolle Kommunikatoren</b> ..... | <b>19</b> |
| Das große Meeting .....                                   | 20        |
| Design ist subjektiv ... irgendwie .....                  | 21        |
| Zu viele Köche ... .....                                  | 21        |
| Jeder ist ein Designer! .....                             | 22        |
| Die Schnittstelle ist Ihre Schnittstelle .....            | 23        |
| Da ist kein U oder X in »Team« .....                      | 24        |
| Der Job heißt Kommunikation .....                         | 25        |
| Klarheit führt zum Erfolg .....                           | 27        |
| Ein guter Designer werden .....                           | 29        |
| <b>2   Auch Stakeholder sind Menschen</b> .....           | <b>41</b> |
| Uns in andere hineinversetzen .....                       | 42        |
| Einflusspersonen identifizieren .....                     | 53        |
| Werte der Stakeholder .....                               | 55        |
| Stakeholder-Stories .....                                 | 59        |
| Gute Beziehungen aufbauen .....                           | 62        |
| <b>3   Das Meeting gestalten</b> .....                    | <b>67</b> |
| Den Kontext herstellen .....                              | 68        |
| Das Erinnern unterstützen .....                           | 72        |
| Ablenkungen beseitigen .....                              | 76        |
| Reaktionen antizipieren .....                             | 80        |
| Schaffen Sie ein Unterstützungsnetzwerk .....             | 85        |
| Machen Sie eine Generalprobe .....                        | 88        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>4   Zuhören, um zu verstehen</b>               | <b>95</b>  |
| Implizites Zuhören                                | 96         |
| Explizites Zuhören                                | 105        |
| <b>5   Die richtige innere Haltung entwickeln</b> | <b>119</b> |
| Die eigene Funktion verstehen                     | 119        |
| Lassen Sie Ihr Ego zu Hause.                      | 123        |
| Führen Sie mit einem Ja                           | 124        |
| Entwickeln Sie eine positive Einstellung          | 130        |
| Passen Sie Ihren Wortschatz an                    | 134        |
| Machen Sie eine Überleitung                       | 136        |
| <b>6   Antworten formulieren</b>                  | <b>141</b> |
| Mit einer UX-Strategie antworten                  | 142        |
| Taktisches Handeln.                               | 149        |
| <b>7   Wählen Sie eine Botschaft</b>              | <b>159</b> |
| Unternehmensziele.                                | 160        |
| Design.   | 163        |
| Research  | 165        |
| Einschränkungen                                   | 172        |
| <b>8   Einvernehmen herstellen</b>                | <b>179</b> |
| Von IDEE zu IDEAL.                                | 180        |
| Alles zusammenfügen.                              | 182        |
| <b>9   Nachbereitung</b>                          | <b>195</b> |
| Das Meeting nach dem Meeting.                     | 196        |
| Schnelle Nachbereitung                            | 197        |
| Filtern   | 199        |
| Nachgelagerte Einzelgespräche.                    | 202        |
| Tun Sie etwas, auch wenn es falsch ist.           | 202        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>10   Umgang mit Änderungen</b> .....                           | <b>207</b> |
| Es geht doch um Änderungen, oder? .....                           | 207        |
| Was passiert da eigentlich? .....                                 | 210        |
| Das Beste draus machen .....                                      | 213        |
| Das Vertrauenskonto .....   | 216        |
| Wenn Sie danebenliegen .....                                      | 217        |
| Erwartungen managen .....   | 221        |
| Vorbei, aber nie beendet .....                                    | 224        |
| <b>11   Wie Führungskräfte Designer unterstützen können</b> ..... | <b>225</b> |
| Der König und der Blinde .....                                    | 226        |
| Zehn Tipps für die Zusammenarbeit mit Designern .....             | 235        |
| Checkliste für Designprojekte .....                               | 236        |
| Ein Platz am Tisch .....  | 239        |
| <b>Index</b> .....  | <b>243</b> |
| <b>Über den Autor</b> .....                                       | <b>251</b> |
| <b>Kolophon</b> .....   | <b>252</b> |