# Inhaltsverzeichnis

**Vorwort.** ................................................................. 9

1 | **Tolle Designer sind tolle Kommunikatoren.** ...................... 19
   - 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

2 | **Auch Stakeholder sind Menschen** ................................ 41
   - Uns in andere hineinversetzen ............................... 42
   - Einflusspersonen identifizieren ............................. 53
   - Werte der Stakeholder ......................................... 55
   - Stakeholder-Storys ............................................. 59
   - Gute Beziehungen aufbauen .................................. 62

3 | **Das Meeting gestalten.** ........................................... 67
   - Den Kontext herstellen ........................................ 68
   - Das Erinnern unterstützen .................................... 72
   - Ablenkungen beseitigen ....................................... 76
   - Reaktionen antizipieren ....................................... 80
   - Schaffen Sie ein Unterstützungsnetzwerk ..................... 85
   - Machen Sie eine Generalprobe ............................... 88
4 | **Zuhören, um zu verstehen** ...................................................... 95
   - Implizites Zuhören .......................................................... 96
   - Explizites Zuhören ......................................................... 105

5 | **Die richtige innere Haltung entwickeln** .............................. 119
   - 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

6 | **Antworten formulieren** ...................................................... 141
   - Mit einer UX-Strategie antworten ....................................... 142
   - Taktisches Handeln .......................................................... 149

7 | **Wählen Sie eine Botschaft** .................................................. 159
   - Unternehmensziele .......................................................... 160
   - Design ........................................................................... 163
   - Research ......................................................................... 165
   - Einschränkungen ............................................................. 172

8 | **Einvernehmen herstellen** ..................................................... 179
   - Von IDEE zu IDEAL ............................................................ 180
   - Alles zusammenfügen ....................................................... 182

9 | **Nachbereitung** ................................................................. 195
   - Das Meeting nach dem Meeting ........................................... 196
   - Schnelle Nachbereitung ..................................................... 197
   - Filtern ............................................................................ 199
   - Nachgelagerte Einzelgespräche ......................................... 202
   - Tun Sie etwas, auch wenn es falsch ist. ............................. 202
Umgang mit Änderungen ........................................ 207
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

Wie Führungskräfte Designer unterstützen können .... 225
Der König und der Blinde ..................................... 226
Zehn Tipps für die Zusammenarbeit mit Designern ...... 235
Checkliste für Designprojekte ............................... 236
Ein Platz am Tisch ............................................. 239

Index .......................................................... 243

Über den Autor ............................................... 251

Kolophon ..................................................... 252