

Inhaltsverzeichnis

Wie dieses Buch entstand.....	9
Was dieses Buch soll.....	11

Werthaltung – Wahrung von Werten 15

Demut versus Überheblichkeit.....	15
Arroganz zerstört den Unternehmenserfolg.....	18
Besser die Wahrheit sagen.....	21
Mag der Chef seine Mitarbeiter?.....	24
Schlechte Gefühle akzeptieren.....	27
Mut haben, sich nicht zu überfordern.....	29

Ethos – Die innere Einstellung 35

Ängste überwinden.....	35
Ängste überwinden.....	37
Die Gefühlsübertragung.....	42
Die Körpersprache.....	43
An sich selber glauben.....	46
Stärken und Schwächen.....	49
An das glauben, was man sagt.....	53
Persönlichkeitsmarken.....	55
Menschen mögen.....	58
Persönlichkeitsentwicklung.....	59

Die Atemübung	61
Das Mentale Training	62

Pathos – Skills, Methoden 65

Auf Menschen zugehen	66
Der Gesprächsbeginn	71
Eigene Gefühle aussprechen	75
Das psychologische Beschwerde-Management	76
Das Kritikgespräch	77
Gefühlsausdrücke	79
Aktives Zuhören	82
Statements oder Du-Aussagen	84
Spiegeln	86
Emotionale Fragen	88
Lasterkatalog	91
Umsetzen ist leicht	92
Das Struktogramm	96
NLP – Neurolinguistic Programming	105

Logos – Inhalte, Argumentation 113

Sich zeigen schafft Vertrauen	114
Inhalte und Argumente strukturieren	121
Einwände auflösen	137

Prägende Erlebnisse – Biographie 143

Mein erstes Geld	146
Frühe Zielorientierung	148
Disziplin im Sport	149
Die innere Stimme	152

Rüde Anstellungsmethoden	153
Menschen sind schwer einzuschätzen	155
Aufträge kamen nebenbei	156
Die erzwungene Unterschrift	159
Wenn der Erfolg ausbleibt	161
Ein neuer Start	163
Andere Unternehmen – andere Kulturen	164
Der gelbe Lamborghini	167
Die Generalversammlung	169
Das Unerwartete gewinnt	170
Schlussfolgerungen	173
Literaturverzeichnis	175