

Inhalt

Einleitung: Wie killen Killerphrasen?	9
Unser Gehirn: Der ideale Verbündete	15
Neurolinguistisches Programmieren:	
Der optimale Phrasen-Schlüssel.	23
Die Struktur der Phrase: Einfach simpel!	32
Phrasen-Knacken: Ein Kinderspiel!	37
Moment of Excellence	41
Darf ich vorstellen: Die Spieler der Runde	46
1. Schon halb gewonnen: Die nonverbale Kommunikation . .	49
Ihr Gegenüber: Das unbekannte Wesen	51
Die positive Wellenlänge: So »funkt« es richtig!	54
Verschiedene nonverbale Temperamente	58
<i>Der Schnellredner</i>	58
<i>Der Langsamredner</i>	59
<i>Die Frohnatur</i>	60
<i>Der Griesgram</i>	61
<i>Der Volkstümliche</i>	62
<i>Der Gestelzte</i>	63
<i>Der Distanzierte</i>	64
<i>Der Nähemensch</i>	65
Die Kleidung des Kunden	67
Wie wirken meine Sätze?	69
<i>So erkennen Sie Zustimmung</i>	70
<i>So erkennen Sie Ablehnung</i>	73

Was haben Sie nur wieder falsch gemacht?	76
Wie wirken Sie selbst überzeugend?	78
Krokodile mit Clownnasen in langen Unterhosen	81
2. Spezielle Kunden-Charaktere	85
<i>Der Honeymoon-Kunde</i>	86
<i>Der Skeptiker</i>	87
<i>Der Polarizer.</i>	88
<i>Der hierarchische Typ.</i>	90
<i>Der symmetrische Typ.</i>	92
<i>Der Komplizierte</i>	94
<i>Der Pflegeleichte</i>	96
3. Das Phrasen-Kickspiel	99
Kick 1: Aus Geschossen werden Spielbälle	102
Kick 2: Das Spielfeld wechseln	
<i>Ein neuer Metarahmen</i>	107
Kick 3: Bumerang	
<i>Der Wörter-Kurzschluß</i>	113
Kick 4: Alle Bälle dieser Welt	
<i>Modell der Welt</i>	117
Kick 5: Oben abfangen	
<i>„Runterchunken«</i>	121
Kick 6: Unten abfangen	
<i>„Hochchunken«</i>	129
Kick 7: Gespenster-Bälle spielen	135
Kick 8: Richtungswechsel	
<i>Neudefinitionen schaffen</i>	139
Kick 9: »Ein Ball ist wie ein Papagei ...«	
<i>Metaphern und Analogien einsetzen</i>	144
Kick 10: Ins Tor treffen	
<i>Wertehierarchie und Hebeltechnik</i>	148
Kick 11: »Der Sinn des Spiels«	
<i>Das wichtigere Thema anschneiden</i>	155

Kick 12: Den Ball bestaunen	
<i>Die Forschungsstrategie</i>	158
4. Zusammenfassung:	
Kommunikationserfolge in vier Phasen	161
1. <i>Rapport</i>	161
2. » <i>Kleinster gemeinsamer Nenner</i> «	162
3. <i>Musterunterbrechung</i>	163
4. <i>Zum Erfolg führen</i>	165
5. Auch in Zukunft erfolgreich: Die positive Panne	167
6. Ihr Trainingsprogramm im Phrasen-Kickspiel	171
Literatur und Quellen	173