



Ehrlich überzeugen

Aktiv zuhören

Souverän verhandeln

Sicher gewinnen

Inhalt



Vorwort	7
-------------------	---

Bauen Sie Ihre Wirkung auf

ETHOS	9
------------------------	---

Wie Sie dieses Buch verstehen	11
Ihre kommunikative Kompetenz	14
Ihre emotionale Intelligenz	17
Beurteilen Sie richtig?	20
So wie Sie sind, wirken Sie auf andere	27
Überzeugen Sie durch Souveränität	33
Werden Sie selbstbewußt	43
Angstüberwindung ergibt Commitment	48
Reden Sie nicht – lassen Sie »es reden«.	52
Die ersten Sekunden entscheiden.	56
Wie Sie Ihre Ausstrahlung verstärken	61

Gehen Sie zuerst total auf Empfang

PATHOS	67
-------------------------	----

Die Gesellschaft verändert sich.	69
Niemand läßt sich manipulieren.	74
Einfühlsames aktives Zuhören	77
Stellen Sie vertiefende Fragen	82
Hören Sie genau zu	89
Spiegeln Sie Gefühle zurück	92
Partnerorientiertes Wiederholen	97
Wann wenden Sie aktives Zuhören an?	106
Was beim aktiven Zuhören verboten ist.	112
Nehmen Sie eine neutrale Haltung ein	121

Emotionale Ich-Botschaften	125
Senden Sie positive Körpersprachsignale.	130
Was Ihnen die Körpersprache der anderen mitteilt	135

Gehen Sie gezielt auf Sendung

LOGOS	139
-----------------	-----

So wie Sie in den Wald hineinrufen, tönt es zurück	142
---	-----

Wer ist der Chef, und wie ist er?	148
---	-----

Sind Frauen anders?	153
-------------------------------	-----

Wie begegnen wir den Jungen?	158
--	-----

Was ist das Ziel meiner Rede?	161
---	-----

Was sind die Ziele meiner Verhandlung?	167
--	-----

Je mehr Verhandlungsziele, desto größer der Spielraum	172
--	-----

Sammeln Sie partnerbezogene Argumente	178
---	-----

Widerstand läßt sich vorausbestimmen	182
--	-----

Was tun, wenn es nicht rund läuft	186
---	-----

So, und jetzt handeln Sie!	197
--------------------------------------	-----

Literaturverzeichnis	201
--------------------------------	-----