

Gertrud Höhler

Herzschlag der Sieger

Die EQ-Revolution

ECON

Inhalt

I Zurück zur Emotionalen Vernunft: Von der Intelligenz der Gefühle

| | |
|--|-----------|
| Die »virtuelle Welt« lebt nicht von Multimedia – sie lebt von Werten und Vertrauen | 12 |
| Den schlafenden Riesen wecken – Von den ungenutzten Rohstoffen im menschlichen Gehirn | 21 |
| Die Ratio – Wunderkind im Funkenflug der Emotionen . . | 29 |
| Emotionen – mehr als Hintergrundmusik! | 41 |
| Strategische Emotion – Der Power-Mix | 50 |
| Wenn der EQ der Führung versagt – Vagabundierende Emotionen | 60 |
| <u>Empathie – Die Kunst, Gefühle zu teilen</u> | <u>71</u> |

II Revolution der Ressourcen: Führung im Feuer komplexer Ansprüche

| | |
|---|-----|
| Kopf, Herz und Hand – Das neuronale Zeitalter | 84 |
| Fehlerketten – Fehlbelastung als Führungsfehler | 90 |
| <i>Family Care</i> – Ein Sieg der emotionalen Intelligenz auf der Bühne des Business | 97 |
| Führung ist auch Emotionsmanagement | 104 |
| Vertrauenskulturen managen | 111 |
| Brainpower – Das IQ-EQ-Team im Kopf | 120 |
| Motivationsmanagement – Endlich klare Konzepte | 127 |

III Erste Schritte zur emotionalen Fitness: Gemischte Energien managen

| | |
|--|-----|
| Aggression sichert Kooperation | 138 |
| Symbolische Jagden – Jagdrituale im Wettbewerb | 149 |

| | |
|--|-----|
| <i>Face to face</i> – Der steigende EQ der Topmanager | 155 |
| Wenn Ratio und Emotion kollidieren – Lerne Lügen lesen! | 164 |

**IV Strategische Kommunikation:
Erfolgsprodukt und scharfe Waffe**

| | |
|--|-----|
| Kommunikation – Strategischer Mix von Intelligenz und Emotion | 176 |
| Kommunikation – Ein Mannschaftsspiel in der kreativen Arena | 186 |
| Rohstoff im Schatten – Die Sprache der Führung | 195 |
| Macht durch Sprache – CI für die Sprache der Macht | 201 |

V Die Wüste lebt!

Klimawechsel in der Dienstleistungskultur

| | |
|---|-----|
| Kunden nach dem Bruch der Konsumentenrolle – Partisanen auf der Suche nach Vertrauen | 211 |
| Der Kunde stört tatsächlich! – Warum Dienstleistung so schwer ist | 227 |
| Feind der Dienstleistung – Systemdominanz | 237 |
| Du oder ich – Selbstbehauptung schlägt Dienstleistung | 251 |
| Dienstleister in der Selbstbedienungswelt – Tugend gegen den Trend? | 263 |
| Die Dienstleistungs-Charta – Ein Therapiekonzept | 270 |

**VI Quantensprung in neue Lösungen:
Ratio und Emotion im Bündnis für
Innovation**

| | |
|---|-----|
| An den Quellen der Innovation | 282 |
| Im Zentrum des Power-Mix – Der innovative Funke | 294 |
| Innovation sprengt intelligente Fesseln | 303 |

VII Der Kopf-Herz-Kontrakt:

Countdown für die Isolation der Intelligenz

Zögernde Heimkehr – Kopfarbeiter holen ihr Herz

ins Team 314

Mentale Fitness – Mobiles Leistungsglück 320

VIII Emotionale Wärme für das Kältebad der Intelligenz:

Auch Manager proben den Power-Mix

Götterdämmerung für Emotions-Asketen 336

Das neue Portrait des Managers – Intelligenz und

emotionale Brillanz 343

Literaturverzeichnis 355

Register 365