

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Prolog | 9 |
| Der 1. Pfad: | |
| Der Pfad der systematischen Orientierung | 17 |
| Erstes Kapitel: Die Richtung | |
| 1. Viele Hasen sind des Hundes Tod | 19 |
| 2. Stammkunden oder Neukunden? | 19 |
| 3. Die Erfolgsplattform | 20 |
| 4. Die Erfolgsmatrix | 44 |
| 5. Die Erfolgs-Summary | 50 |
| 6. Die Königsidee | 54 |
| Zweites Kapitel: Die Steuerung | |
| 1. Steuerung braucht Feedback | 57 |
| 2. Klare Ziele – klare Aufgaben | 58 |
| 3. Die Aufgabenklarheit | 60 |
| 4. Die Erfolgsvereinbarung | 65 |
| 5. Ein neuer Typ von Konferenz | 77 |
| 6. Incentives | 80 |

| | |
|---|-----|
| Der 2. Pfad: | |
| Der Pfad des Herzens | 83 |
| | |
| Drittes Kapitel: Das Herz und seine Qualität | 85 |
| 1. Das Herz ist die Führung | 85 |
| 2. Charisma | 85 |
| 3. Zuckerbrot und Peitsche | 86 |
| 4. Die Modellierung des Erfolges | 88 |
| 5. Das 79/21-Gesetz | 92 |
| 6. Neun Lebensprinzipien | 97 |
| Das 1. Prinzip: Selbstverantwortung | 97 |
| Das 2. Prinzip: Wahlfreiheit | 113 |
| Das 3. Prinzip: Erfahrungen – Fehler! | 119 |
| Das 4. Prinzip: Spielregeln | 130 |
| Das 5. Prinzip: Ziele | 134 |
| Das 6. Prinzip: Funktionierendes Denken | 141 |
| Das 7. Prinzip: Energie | 148 |
| Das 8. Prinzip: Mut! | 157 |
| Das 9. Prinzip: Win-Win! | 159 |
| 7. Leben oder Nebel | 162 |
| | |
| Der 3. Pfad: | |
| Der Pfad des Handelns | 163 |
| | |
| Viertes Kapitel: Die Maßnahmen | 165 |
| 1. Maßnahmen erster Ordnung – Spiegelbild des einzelnen Mitarbeiters | 167 |
| 2. Maßnahmen zweiter Ordnung entstehen aus dem Überblick | 171 |

| | |
|--|--------------|
| 3. Maßnahmen der dritten Art – oder der große Wurf | 181 |
| 4. Erfolgsmessung | 182 |
| | |
| Fünftes Kapitel: Das Gespräch | 185 ✓ |
| 1. Kundenorientiertes Wissen | 187 |
| 2. Persönliche Ressourcen | 203 |
| 3. Kontakt | 214 |
| 4. Dialog | 223 |
| 5. Die fünf Phasen des Verkaufsgesprächs im Detail | 239 |
| Die 1. Phase: Die Schlauheit des Fuchses | 239 |
| Die 2. Phase: Der Scharfblick des Falken | 241 |
| Die 3. Phase: Der Pfau schlägt sein Rad | 249 |
| Die 4. Phase: Die Zähigkeit des Wolfes | 264 |
| Die 5. Phase: Die Leichtigkeit des Falters | 269 |
| | |
| Epilog | 273 |
| | |
| Danke | 279 |
| | |
| Literaturverzeichnis | 281 |
| | |
| Stichwortverzeichnis | 285 |