

Inhaltsverzeichnis

Prolog	9
Der 1. Pfad: Der Pfad der systematischen Orientierung	17
Erstes Kapitel: Die Richtung	19
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	57
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 Schlaueheit 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