

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Warum es schwer fällt, freundlich Nein zu sagen	9
Ein Nein hat Konsequenzen	10
Die Angst, den anderen zu verletzen	18
Der Tanz um den heißen Brei	19
Harte Worte	21
Vom Extremen zum Mittelmaß.....	23
2 Freundlich Nein sagen – die Strategie	25
3 Wie gewinne ich durch Freundlichkeit?	31
Anspruch an die Professionalität.....	32
Freundlichkeit mit Worten spürbar machen	36
Die Einstellung wird in der Körpersprache sichtbar	49
4 Besonderheit Telefon	57
Freundlich am Telefon.....	57
Nein sagen zu Aggressionen am Telefon	62
Nein sagen zu Dauerrednern am Telefon.....	64
5 Lernen Sie, freundlich Nein zu sagen.....	67
Entwicklung einer persönlichen Strategie –	
Tipps zur Umsetzung.....	67
In Panik kann man nicht denken –	
Tipps für die Entspannung	74
Umdenken braucht Zeit.....	81
Selbstbewusst auftreten – Tipps für mehr Selbstsicherheit	87
Motivieren kann ich mich nur selbst –	
Tipps zur Selbstmotivation	89
6 Das Persönlichkeitsmodel „G.A.T.E.“	95
7 Umgang mit mir selbst	101
Wie sage ich freundlich Nein zu mir selbst?.....	101
Umgang mit der eigenen Persönlichkeit: Fallbeispiele	110

8 Umgang mit dem Kunden.....	113
Nicht alle Wünsche können erfüllt werden	113
Wie vertrete ich die Interessen meines Kunden vor anderen?	125
Umgang mit Kunden-Persönlichkeiten: Fallbeispiele	128
9 Umgang mit dem Kollegen	131
Wie sage ich freundlich Nein zum Kollegen?	131
Wie vertrete ich die Interessen meiner Kollegen?	141
Umgang mit Kollegen-Persönlichkeiten: Fallbeispiele.....	142
10 Umgang mit dem Mitarbeiter	147
Wie sage ich freundlich Nein zum Mitarbeiter?	147
Wie vertrete ich Interessen meiner Mitarbeiter?	155
Umgang mit Mitarbeiter-Persönlichkeiten: Fallbeispiele...	157
11 Umgang mit dem Chef	161
Wie sage ich freundlich Nein zum Chef?	161
Wie vertrete ich die Interessen meines Chefs?	173
Umgang mit Chef-Persönlichkeiten: Fallbeispiele	176
12 Umgang mit dem privaten Umfeld	181
Wie sage ich freundlich Nein zu meinem privaten Umfeld?	181
Wenn eigene Interessen Vorrang haben	186
Wenn Wünsche nicht erfüllt werden können	188
Persönlichkeiten aus Familie und Bekanntenkreis mit Fallbeispielen	191
13 Das 4-Wochen-Programm	195
Aufbau des 4-Wochen-Programms	195
Durchführung des Programms	198
Über die Autorin	207