

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Warum es schwer fällt, freundlich Nein zu sagen .....</b>	<b>9</b>
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
<b>2 Freundlich Nein sagen – die Strategie .....</b>	<b>25</b>
<b>3 Wie gewinne ich durch Freundlichkeit? .....</b>	<b>31</b>
Anspruch an die Professionalität.....	32
Freundlichkeit mit Worten spürbar machen.....	36
Die Einstellung wird in der Körpersprache sichtbar .....	49
<b>4 Besonderheit Telefon .....</b>	<b>57</b>
Freundlich am Telefon.....	57
Nein sagen zu Aggressionen am Telefon .....	62
Nein sagen zu Dauerrednern am Telefon.....	64
<b>5 Lernen Sie, freundlich Nein zu sagen.....</b>	<b>67</b>
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
<b>6 Das Persönlichkeitsmodell „G.A.T.E.“ .....</b>	<b>95</b>
<b>7 Umgang mit mir selbst .....</b>	<b>101</b>
Wie sage ich freundlich Nein zu mir selbst?.....	101
Umgang mit der eigenen Persönlichkeit: Fallbeispiele .....	110

<b>8 Umgang mit dem Kunden.....</b>	<b>113</b>
Nicht alle Wünsche können erfüllt werden .....	113
Wie vertrete ich die Interessen meines Kunden vor anderen? .....	125
Umgang mit Kunden-Persönlichkeiten: Fallbeispiele.....	128
<b>9 Umgang mit dem Kollegen .....</b>	<b>131</b>
Wie sage ich freundlich Nein zum Kollegen?.....	131
Wie vertrete ich die Interessen meiner Kollegen?.....	141
Umgang mit Kollegen-Persönlichkeiten: Fallbeispiele.....	142
<b>10 Umgang mit dem Mitarbeiter .....</b>	<b>147</b>
Wie sage ich freundlich Nein zum Mitarbeiter?.....	147
Wie vertrete ich Interessen meiner Mitarbeiter?.....	155
Umgang mit Mitarbeiter-Persönlichkeiten: Fallbeispiele...	157
<b>11 Umgang mit dem Chef .....</b>	<b>161</b>
Wie sage ich freundlich Nein zum Chef? .....	161
Wie vertrete ich die Interessen meines Chefs? .....	173
Umgang mit Chef-Persönlichkeiten: Fallbeispiele .....	176
<b>12 Umgang mit dem privaten Umfeld .....</b>	<b>181</b>
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
<b>13 Das 4-Wochen-Programm .....</b>	<b>195</b>
Aufbau des 4-Wochen-Programms .....	195
Durchführung des Programms .....	198
<b>Über die Autorin .....</b>	<b>207</b>