

# Inhaltsverzeichnis

An wen richtet sich das Buch? .....	9
Vorwort .....	11
Wer ist Adrian Born? .....	13
Danke .....	15
Präambel .....	17
1 <b>Warum Sachwerte für Sicherheit und Wohlstandsmehrung unverzichtbar sind .....</b>	19
1.1    Warum entscheiden sich Deutsche für Wohlstandsvernichtung? .....	19
1.2    Tagesgeldkonten taugen nur für den Tagesverbrauch .....	33
1.3    Wie die Höhe des Vermögens unser Leben, das Glück und die Gesundheit verändert .....	36
1.4    Die Wohlstandsperspektive: Die Rendite eines Portfolios ist berechenbar .....	85
2 <b>Die Rolle des Bankberaters bei der Wohlstandssteigerung der Nation .....</b>	103
2.1    Der Anlageerfolg des Kunden hängt von der Rolle des Beraters ab .....	103
2.2    Die operationale Neugier und was sie mit dem Erfolg in der Beratung zu tun hat .....	105
2.3    Wenn die Beratung zielführend war, ist der Abschluss mit Wohlstandsgarantie die logische Folge .....	110
3 <b>Dynamik in der Kommunikation heißt: weg vom Argumentieren! .....</b>	119
3.1    Die kommunikative Werkseinstellung und wie sie den Wohlstand vernichtet .....	124
3.2    Wir verhandeln immer und überall und somit auch in der Bankberatung .....	129
3.3    Sieben Regeln des dynamischen Verhandelns .....	135
3.3.1    Die erste Regel: Tiefenhören und Alterozentrik .....	135
3.3.2    Die zweite Regel: Strategische Ziele haben Vorrang .....	138
3.3.3    Die dritte Regel: Aus einem Merkmal einen Nutzen machen .....	139
3.3.4    Die vierte Regel: Fokussieren Sie Ihre Aufmerksamkeit nicht auf das Strittige, sondern auf das Konzidierte .....	140
3.3.5    Die fünfte Regel: Widerstehen Sie der Versuchung, ein Gegenargument zu bringen! .....	141
3.3.6    Die sechste Regel: Ein Gegengrund, der nicht alles abdeckt, bedeutet: »Ich bin dafür.« .....	142
3.3.7    Die siebte Regel: Präsuppositionen erkennen und nutzen .....	143
3.4    Grundlagen eines erfolgreichen Wohlstandsgesprächs in der Bankberatung .....	158
4 <b>Ratingverbesserung des Bankerberufs auf AAA .....</b>	177
4.1    Transformation des Bankers zum Wohlstandsberater .....	177
4.2    Die Erhöhung der Abschlusswahrscheinlichkeit verändert das Leben und mehrt den Wohlstand des Kunden .....	182

## 6 | Inhaltsverzeichnis

---

<b>5</b>	<b>Was stärkt und was schwächt auf dem Weg zum Top-Beratenden-Verkäufer und begeisterten Kunden .....</b>	<b>189</b>
5.1	Teil 1: Von der Haltung des Beraters bis zum Small Talk .....	191
5.1.1	»Weniger ist mehr« – das ist ein Kalenderspruch, aber nicht die Lösung! .....	191
5.1.2	Hoher Redeanteil des Beraters hat seinen Grund in der Unfähigkeit, zielführende Fragen zu stellen .....	195
5.1.3	Weg von: » <i>Sie</i> haben ein Problem – <i>ich</i> habe die Lösung!« – »Und haben Sie auch ein Problem für meine Lösung?« .....	202
5.1.4	Wie Sie egozentrische Dominanz in alterozentrisches Expertentum umwandeln .....	205
5.1.5	Warum Small Talk »Strategie-Talk« heißen sollte und wie Sie die Weichen für das Gespräch stellen .....	210
5.2	Teil 2: Durch Zuhören zum Abschluss .....	219
5.2.1	Den Kunden zitieren, anstatt ihn zu ignorieren – Operationale Neugier vs. Technical Skills .....	219
5.2.2	Die Fragen des Kunden bringen Sie einander näher als Ihre Antworten .....	224
5.2.3	Verschossenes Pulver und verpasste Chancen – Sind Sie sich Ihrer inhaltlichen und strategischen Ziele bewusst? .....	233
5.2.4	Dringlichkeit und Relevanz – Kann etwas, was <i>wichtig</i> ist, gleichzeitig nicht <i>dringend</i> sein? .....	236
5.2.5	Von Vernderungsphobie zu Entscheidungslust des Kunden .....	237
<b>6</b>	<b>Woher weiß ich, was mein Kunde will: Taxonomie der Kundenmotive .....</b>	<b>243</b>
6.1	Wer hinterfragt schon seine eigenen Motive? .....	244
6.2	Mehr Produkte oder weniger Reibung in den Kundengesprächen? .....	254
<b>7</b>	<b>Sprache schafft Wohlstand. Sprache vernichtet Wohlstand – »Ich wüsste, wie ich mich entscheide!« .....</b>	<b>257</b>
7.1	Kommunikative Kompetenz des Beraters und Kunden: Einblick in die Lehre von der Bedeutung der Sprache .....	257
7.2	Die Botschaft ist das, was ankommt .....	263
7.3	Die Auswirkungen der Überregulierung aus der Finanzkrise auf die Sprache in der Bankberatung und den Wohlstand .....	277
7.4	»Ich erkläre euch zu Mann und Frau« – Was die Sprechakttheorie mit Ihrem Abschluss in der Praxis zu tun hat .....	283
7.5	Verfügen vernichtet Verfügbarkeit .....	294

<b>8</b>	<b>Das große Finale, jetzt wird es ernst – aber nicht so .....</b>	<b>317</b>
8.1	Entscheidungen in der Bankberatung – Ein Blick durch die Linse der Prospect Theory ....	317
8.2	Das Gespräch .....	326
8.2.1	Auftrag .....	329
8.2.2	Analyse .....	338
8.2.3	Abschluss .....	343
<b>9</b>	<b>Schlusswort .....</b>	<b>349</b>
<b>10</b>	<b>Die Autoren .....</b>	<b>355</b>
<b>11</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>359</b>
<b>12</b>	<b>Illustrationen .....</b>	<b>361</b>