

Inhaltsverzeichnis

An wen richtet sich das Buch?	9
Vorwort	11
Wer ist Adrian Born?	13
Danke	15
Präambel	17
1 Warum Sachwerte für Sicherheit und Wohlstandsmehrung unverzichtbar sind	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 Die Rolle des Bankberaters bei der Wohlstandssteigerung der Nation	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 Dynamik in der Kommunikation heißt: weg vom Argumentieren!	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 Konzedierte	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 Ratingverbesserung des Bankerberufs auf AAA	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

5	Was stärkt und was schwächt auf dem Weg zum Top-Beratenden-Verkäufer und begeisterten Kunden	189
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 Veränderungsphobie zu Entscheidungslust des Kunden	237
6	Woher weiß ich, was mein Kunde will: Taxonomie der Kundenmotive	243
6.1	Wer hinterfragt schon seine eigenen Motive?	244
6.2	Mehr Produkte oder weniger Reibung in den Kundengesprächen?	254
7	Sprache schafft Wohlstand. Sprache vernichtet Wohlstand – »Ich wüsste, wie ich mich entscheide!«	257
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

8	Das große Finale, jetzt wird es ernst – aber nicht so	317
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
9	Schlusswort	349
10	Die Autoren	355
11	Literaturverzeichnis	359
12	Illustrationen	361