

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Über dieses Buch..... | 8 |
| Erster Teil – Basiswissen..... | 13 |
| 1 Ursachen und Wirkung(en) | 14 |
| 1.1 Modell(e) der Welt..... | 22 |
| 1.2 Was Mitarbeiter glauben..... | 28 |
| 1.3 Die Sprache von Führungskräften..... | 32 |
| 1.4 Vom Lernen und von Vorbildern..... | 41 |
| 1.5 Emotionen und Gefühle | 51 |
| 1.6 Gipfelstürmer in Gastronomie und Hotellerie | 61 |
| Zweiter Teil – Mitarbeiter motivieren..... | 67 |
| 2 Führungsaufgaben | 68 |
| 2.1 Alles, was Spaß macht..... | 70 |
| 2.2 Die „Energiefresser“ in Gastronomie & Hotellerie | 80 |
| 2.3 Klima schaffen | 88 |
| 2.4 Ziele vereinbaren | 99 |
| 2.5 Spielregeln setzen | 109 |
| 2.6 Befähigen & delegieren | 114 |
| 2.7 Feedback geben | 117 |
| 2.8 Warum Mitarbeiter gerne verkaufen wollen..... | 127 |
| 2.9 Die kleinen Nöte der Ausbilder..... | 132 |
| 2.10 Die „ganze Welt“ des Führens | 137 |

| | |
|--|------------|
| Dritter Teil – Instrumente | 145 |
| 3 Führen im Alltag..... | 146 |
| 3.1 Die tägliche Einstimmung..... | 148 |
| 3.2 Der rote Faden im Mitarbeitergespräch..... | 157 |
| 3.3 Konflikte lösen..... | 172 |
| 3.4 Problemlösungen finden..... | 179 |
| 3.5 Vom Suchen und Finden der (richtigen) Mitarbeiter..... | 189 |
| 3.6 Mut machen..... | 197 |
| Vierter Teil – Führen & Coachen..... | 203 |
| 4 Führungskraft oder Führungspersönlichkeit?..... | 204 |
| 4.1 Das „Setting“ von Persönlichkeiten..... | 207 |
| 4.2 Führen oder Coachen? | 212 |
| 4.3 Von Moral und Werten | 226 |
| 4.4 Gestern Kollege, heute Chef | 234 |
| Fünfter Teil – Neue Welten entdecken | 245 |
| 5 Die letzten Worte | 246 |
| Zusammenfassung der Praxistipps..... | 249 |
| Literaturverzeichnis..... | 255 |