

# Inhalt

<b>Über dieses Buch.....</b>	<b>8</b>
<b>Erster Teil – Basiswissen.....</b>	<b>13</b>
<b>1 Ursachen und Wirkung(en) .....</b>	<b>14</b>
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
<b>Zweiter Teil – Mitarbeiter motivieren.....</b>	<b>67</b>
<b>2 Führungsaufgaben .....</b>	<b>68</b>
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

<b>Dritter Teil – Instrumente .....</b>	<b>145</b>
<b>3 Führen im Alltag.....</b>	<b>146</b>
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
<b>Vierter Teil – Führen &amp; Coachen.....</b>	<b>203</b>
<b>4 Führungskraft oder Führungspersönlichkeit?.....</b>	<b>204</b>
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
<b>Fünfter Teil – Neue Welten entdecken.....</b>	<b>245</b>
<b>5 Die letzten Worte .....</b>	<b>246</b>
Zusammenfassung der Praxistipps.....	249
Literaturverzeichnis.....	255