

# Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Teil I Psychologisches, kommunikatives Selbst-Management ...</b>           | <b>1</b>  |
| <b>1 Einleitung .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2 Motivation und Ziele – unsere Grundlage für persönlichen Erfolg ....</b> | <b>5</b>  |
| <b>3 Selbst-Empowerment – Quelle der Energie.....</b>                         | <b>13</b> |
| <b>4 Eigene innere Gedankenwelt. ....</b>                                     | <b>25</b> |
| <b>5 Selbstkenntnis – Basis für Wachstum und Glück.....</b>                   | <b>35</b> |
| <b>6 Authentizität im kommunikativen Verhalten.....</b>                       | <b>41</b> |
| <b>7 Spiegelneuronen – oder: Wie wirken Gefühle?.....</b>                     | <b>43</b> |
| <b>8 Weitere Erkenntnisse der Hirnforschung .....</b>                         | <b>49</b> |
| <b>9 Wahrnehmung der Umwelt.....</b>  | <b>57</b> |
| Tilgung.....  | 59        |
| Generalisierung .....   | 60        |
| Verzerrung .....  | 60        |
| <b>10 Interaktionskompetenz und die Kommunikationsgebote .....</b>            | <b>65</b> |
| Aufgabe 1.....  | 68        |
| Aufgabe 2.....  | 68        |
| <b>11 Psychologisches Zeit- und Arbeitsplatz-Management .....</b>             | <b>71</b> |
| Zielklarheit .....  | 73        |
| Aufgabenklarheit .....  | 73        |
| Checking der Aufgaben und Zeitfenster.....                                    | 74        |
| Kontrolle zur Aufgaben- und Zeiteinteilung .....                              | 76        |

|   |            |
|---|------------|
| Ideensammlung zur weiteren Verbesserung .....                     | 77         |
| Genießen der Situation .....                                      | 78         |
| <b>12 Persönliches Auftreten und die Wirkung auf andere .....</b> | <b>81</b>  |
| <b>13 Beziehungsmanagement – eine menschliche Kompetenz .....</b> | <b>87</b>  |
| <b>14 Lernen und persönliche Entwicklung .....</b>                | <b>93</b>  |
| <b>15 Lebensbalance – Waage der Zufriedenheit .....</b>           | <b>101</b> |
| <b>16 Service-Plus .....</b>                                      | <b>107</b> |
| <b>Teil II Qualitatives Beratungsmanagement .....</b>             | <b>111</b> |
| <b>17 Die Kundenversteh-er-Beratungsphilosophie .....</b>         | <b>113</b> |
| <b>18 Signale zur aktiven Kundenberatung .....</b>                | <b>121</b> |
| <b>19 Professionelles Telefonieren .....</b>                      | <b>129</b> |
| Interesse für den Anrufer schaffen .....                          | 132        |
| Meinen Gesprächspartner absichern .....                           | 132        |
| Präsentieren des Anliegens .....                                  | 132        |
| Unterstützende Hinweise .....                                     | 133        |
| Leistung bieten .....   | 134        |
| Steuer den Termin .....   | 136        |
| Erhöhung der Termintreue .....                                    | 136        |
| <b>20 Vorbereitung der Kundengespräche .....</b>                  | <b>145</b> |
| <b>21 Gesprächsführung Kundeninterview .....</b>                  | <b>155</b> |
| <b>22 Erstellung Finanz- und Vermögenskonzept .....</b>           | <b>173</b> |
| <b>23 Gesprächsführung Finanz- und Vermögenskonzept .....</b>     | <b>179</b> |
| <b>24 Nachbereitung der Kundengespräche .....</b>                 | <b>187</b> |
| <b>25 Ausblick .....</b>  | <b>193</b> |
| <b>Literaturverzeichnis .....</b>                                 | <b>195</b> |