

Inhalt

Teil I Psychologisches, kommunikatives Selbst-Management	1
1 Einleitung	3
2 Motivation und Ziele – unsere Grundlage für persönlichen Erfolg	5
3 Selbst-Empowerment – Quelle der Energie	13
4 Eigene innere Gedankenwelt	25
5 Selbstkenntnis – Basis für Wachstum und Glück	35
6 Authentizität im kommunikativen Verhalten	41
7 Spiegelneuronen – oder: Wie wirken Gefühle?	43
8 Weitere Erkenntnisse der Hirnforschung	49
9 Wahrnehmung der Umwelt	57
Tilgung	59
Generalisierung	60
Verzerrung	60
10 Interaktionskompetenz und die Kommunikationsgebote	65
Aufgabe 1	68
Aufgabe 2	68
11 Psychologisches Zeit- und Arbeitsplatz-Management	71
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
12 Persönliches Auftreten und die Wirkung auf andere	81
13 Beziehungsmanagement – eine menschliche Kompetenz	87
14 Lernen und persönliche Entwicklung.....	93
15 Lebensbalance – Waage der Zufriedenheit	101
16 Service-Plus	107
Teil II Qualitatives Beratungsmanagement	111
17 Die Kundenversteher-Beratungsphilosophie	113
18 Signale zur aktiven Kundenberatung	121
19 Professionelles Telefonieren	129
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
20 Vorbereitung der Kundengespräche	145
21 Gesprächsführung Kundeninterview	155
22 Erstellung Finanz- und Vermögenskonzept	173
23 Gesprächsführung Finanz- und Vermögenskonzept	179
24 Nachbereitung der Kundengespräche	187
25 Ausblick	193
Literaturverzeichnis	195