

# Inhalt

<b>Vorwort.....</b>	<b>7</b>
<b>1. Warum es schwer fällt, freundlich Nein zu sagen.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Freundlich Nein sagen – die Strategie.....</b>	<b>26</b>
<b>3. Wie gewinne ich durch Freundlichkeit? .....</b>	<b>31</b>
<b>4. Besonderheit Telefon .....</b>	<b>59</b>
<b>5. Lernen Sie, freundlich Nein zu sagen.....</b>	<b>70</b>
<b>6. Das Persönlichkeitsmodell »G.A.T.E.« .....</b>	<b>101</b>
<b>7. Umgang mit mir selbst .....</b>	<b>108</b>
<b>8. Umgang mit dem Kunden .....</b>	<b>122</b>
<b>9. Umgang mit dem Kollegen.....</b>	<b>144</b>
<b>10. Umgang mit dem Mitarbeiter.....</b>	<b>161</b>
<b>11. Umgang mit dem Chef.....</b>	<b>178</b>
<b>12. Umgang mit dem privaten Umfeld.....</b>	<b>199</b>

<b>13. Tipps aus der Seminarpraxis – Visualisieren hilft!.....</b>	<b>214</b>
<b>14. Das 4-Wochen-Programm.....</b>	<b>222</b>
<b>Über die Autorin.....</b>	<b>236</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>237</b>