

Inhalt

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

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