

---

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Psychologisches, kommunikatives Selbst-Management

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	3
<b>2</b>	<b>Motivation und Ziele – unsere Grundlage für persönlichen Erfolg</b>	5
<b>3</b>	<b>Selbst-Empowerment – Quelle der Energie</b>	15
<b>4</b>	<b>Eigene innere Gedankenwelt</b>	27
<b>5</b>	<b>Selbstkenntnis – Basis für Wachstum und Glück</b>	37
<b>6</b>	<b>Authentizität im kommunikativen Verhalten</b>	43
<b>7</b>	<b>Spiegelneuronen – oder: Wie wirken Gefühle?</b>	45
<b>8</b>	<b>Weitere Erkenntnisse der Hirnforschung</b>	51
<b>9</b>	<b>Wahrnehmung der Umwelt</b>	59
<b>10</b>	<b>Interaktionskompetenz und die Kommunikationsgebote</b>	67
<b>11</b>	<b>Psychologisches Zeit- und Arbeitsplatz-Management</b>	75
<b>12</b>	<b>Persönliches Auftreten und die Wirkung auf andere</b>	85
<b>13</b>	<b>Beziehungsmanagement – eine menschliche Kompetenz</b>	91
<b>14</b>	<b>Lernen und persönliche Entwicklung</b>	97
<b>15</b>	<b>Lebensbalance – Waage der Zufriedenheit</b>	105
<b>16</b>	<b>Service-Plus</b>	111

**Teil II Qualitatives Beratungsmanagement**

<b>17</b>	<b>Die Kundenversteher-Beratungsphilosophie</b>	117
<b>18</b>	<b>Signale zur aktiven Kundenberatung</b>	125
<b>19</b>	<b>Professionelles Telefonieren</b>	133
<b>20</b>	<b>Vorbereitung der Kundengespräche</b>	151
<b>21</b>	<b>Gesprächsführung Kundeninterview</b>	161
<b>22</b>	<b>Erstellung Finanz- und Vermögenskonzept</b>	181
<b>23</b>	<b>Gesprächsführung Finanz- und Vermögenskonzept</b>	187
<b>24</b>	<b>Einwänden im Kundengespräch souverän begegnen</b>	195
<b>25</b>	<b>Nachbereitung der Kundengespräche</b>	201
<b>26</b>	<b>Ausblick</b>	207
	<b>Literatur</b>	209