
Inhaltsverzeichnis

Teil I Psychologisches, kommunikatives Selbst-Management

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

IX

Teil II Qualitatives Beratungsmanagement

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