

Inhalt

Stephen R. Covey:

Vertrauen – das wichtigste Thema im Leben! **9**

10 Gründe, warum Vertrauen heute wichtiger denn je ist **13**

Die Kraft, die alles verändert! **23**

Nichts ist schneller als Vertrauen **25**

Sie können etwas tun! **54**

DIE 5 WELLEN DES VERTRAUENS

1. WELLE: SELBSTVERTRAUEN

Das Prinzip der Glaubwürdigkeit **73**

Die 4 Grundlagen der Glaubwürdigkeit **75**

1. Grundlage: Integrität

*Stimmen Ihre Werte, Ihre Überzeugungen und
Ihr Verhalten überein?* **92**

2. Grundlage: Absichten

Welche Agenda verfolgen Sie? **107**

3. Grundlage: Fähigkeiten

Machen Sie das Beste aus Ihren Möglichkeiten? **120**

4. Grundlage: Ergebnisse

Was können Sie vorweisen? **134**

2. WELLE: BEZIEHUNGSVERTRAUEN

Das Prinzip des Verhaltens

13 Verhaltensweisen, mit denen Sie Vertrauen aufbauen
und wiederherstellen **155**

1. Ehrlich sein **163**
2. Respekt zeigen **173**
3. Transparenz schaffen **181**
4. Fehler wiedergutmachen **189**
5. Loyal sein **199**
6. Ergebnisse liefern **208**
7. Sich verbessern **215**
8. Sich der Realität stellen **225**
9. Erwartungen klären **233**
10. Verantwortung übernehmen **242**
11. Erst zuhören **252**
12. Versprechen halten **262**
13. Anderen Vertrauen schenken **270**
 - PRAXISTOOL: Aktionsplan für Vertrauen **281**

3., 4. UND 5. WELLE:

VERTRAUEN BEI DEN INTERESSENGRUPPEN

3. Welle: Organisationsvertrauen

Das Prinzip der Ausrichtung **289**

4. Welle: Marktvertrauen

Das Prinzip des guten Rufs **309**

5. Welle: Gesellschaftsvertrauen

Das Prinzip des Beitrags **317**

VERTRAUEN SCHAFFEN

»Kluges Vertrauen« schenken	329	
Die Wiederherstellung von verlorenem Vertrauen		340
Die Bereitschaft, anderen zu vertrauen	356	

Anhang

Anmerkungen	360	
Über die Autoren	365	
Über FranklinCovey	367	