

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 <i>Stimmen Ihre Werte, Ihre Überzeugungen und Ihr Verhalten überein?</i>	92
2. Grundlage: Absichten <i>Welche Agenda verfolgen Sie?</i>	107
3. Grundlage: Fähigkeiten <i>Machen Sie das Beste aus Ihren Möglichkeiten?</i>	120
4. Grundlage: Ergebnisse <i>Was können Sie vorweisen?</i>	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