

INHALT

Warum Dale Carnegies Rat auch heute noch aktuell ist	5	
Mehr als nur clevere Kommunikation	8	
Ein sanfter Einstieg	10	
Praktische Tipps für den erfolgreichen Umgang mit anderen Menschen für die heutige Zeit	14	
Teil I	Die Grundlagen zwischenmenschlichen Umgangs	21
Kapitel 1	Lassen Sie den Bumerang stecken	23
Kapitel 2	Sagen Sie, was gut ist	35
Kapitel 3	Gehen Sie auf die Wünsche Ihrer Mitmenschen ein	49
Teil II	Sechs Methoden, wie Sie einen bleibenden Eindruck hinterlassen	59
Kapitel 1	Interessieren Sie sich für die Interessen anderer ...	61
Kapitel 2	Lächeln Sie	73
Kapitel 3	Was Namen nicht sind: Schall und Rauch	83
Kapitel 4	Hören Sie aufmerksam zu	93
Kapitel 5	Sprechen Sie über Dinge, für die Ihr Gegenüber sich interessiert	101
Kapitel 6	Sorgen Sie dafür, dass es Ihrem Gegenüber ein kleines bisschen besser geht	109

Teil III	Wie Sie sich das Vertrauen anderer verdienen und es erhalten	119
Kapitel 1	Vermeiden Sie Auseinandersetzungen	121
Kapitel 2	Sagen Sie nie: »Da liegen Sie falsch.«	127
Kapitel 3	Bekennen Sie freimütig, dass Sie einen Fehler gemacht haben	137
Kapitel 4	Starten Sie mit Freundlichkeit	145
Kapitel 5	Gehen Sie Wahlverwandtschaften ein	153
Kapitel 6	Zollen Sie anderen Anerkennung	159
Kapitel 7	Einfühlungsvermögen ist alles	165
Kapitel 8	Appellieren Sie an das bessere Ich	171
Kapitel 9	Teilen Sie, was Sie erlebt haben	177
Kapitel 10	Wie sieht Ihre Challenge aus?	183
Teil IV	Wie Sie in Zeiten des Wandels führen können	189
Kapitel 1	Positiv einsteigen	191
Kapitel 2	Stehen Sie zu Ihren Fehlern	199
Kapitel 3	Sprechen Sie Fehler gelassen an	203
Kapitel 4	Stellen Sie Fragen, statt Befehle zu erteilen	209
Kapitel 5	Sorgen Sie dafür, dass niemand das Gesicht verliert ...	215
Kapitel 6	Legen Sie jede Verbesserung unters Vergrößerungsglas	223
Kapitel 7	Zeigen Sie den Menschen ihre Möglichkeiten auf ..	231
Kapitel 8	Gemeinsame Werte = eine gute Beziehung	235
Über die Autoren	244
Anmerkungen	245