

Stichwortverzeichnis

- A**
- »Aber«-Retourkutsche 182
 - Abenteurer
 - Definition 122
 - Eigenschaften 122
 - Abmahnung 148
 - Aha-Erlebnis 50, 210
 - Anwenden 12
 - Aufnehmen, aktives 10, 48
 - Auftragsskiller 90, 119
 - Definition 79
 - Eigenschaften 80
- B**
- Bedienen
 - des Experten 191
 - des Kriegers 190
 - des Romantikers 190
 - des Superhirns 192
 - Bedürfnisse, äußere 32
 - Bedürfnisse, innere 32, 144
 - Belohnungen 48, 131
 - Beratung, progressive 148
 - für Experten 153
 - für Krieger 152
 - für Romantiker 151
 - für Superhirne 153
 - und gleitende Verantwortung 150
 - zwei Fragen 149
 - Beziehung, Aufbauen der 158
 - Beziehungen, persönliche
 - Experten 61, 200
 - Krieger 42, 200
 - Romantiker 40, 199
 - Superhirne 62, 201
 - Bond, James 80
- C**
- Crap Tolerance Level 34
 - CTL-Container 34
 - und bester Freund 65
- D**
- Dampf ablassen 35, 146
 - Detektiv
 - Definition 103
 - Eigenschaften 103
 - versus Kreuzritter 105
- E**
- Empathie, erzwungene 207
 - Erfahrungen 14
 - Erlebnisse, geteilte 15
 - Ermahnung 148
 - Experte 56, 136
 - Definition 45
 - Exzentriker
 - Definition 109
 - Eigenschaften 110
- F**
- Field, Marshall 187
 - Freund, bester 90
 - Definition 65
 - Eigenschaften 65
 - versus Stimme der Vernunft 94
 - Führen, aufopferndes 39
- G**
- Give the Lady What She Wants (Marshall Field) 187
- I**
- Interaktiver-Stil-Test 24
- J**
- Jung, Carl Gustav 18
- K**
- kaizen 84
 - Kommunikation, nonverbale 29
 - Konditionierung 53, 86
 - Konfliktlösung 202
 - durch erzwungene Empathie 207
 - Modell für die 204
 - Konfliktquellen
 - Experten 203
 - Krieger 203
 - Romantiker 202
 - Superhirne 203
 - Kreuzritter 90, 105, 119
 - Definition 74
 - Eigenschaften 75
 - versus Detektiv 105
 - Krieger 58, 134
 - Definition 30
 - Verhandlungstechnik der 31
 - versus Romantiker 30
 - Kunden
 - Experte 160
 - Krieger 160
 - Romantiker 159
 - Superhirn 162
 - Kunden, interne 188
 - Experten 191
 - Krieger 190
 - Romantiker 190
 - Superhirne 192

- Kundenbetreuer
 - Abenteurer 127
 - Auftragskiller 82
 - bester Freund 68
 - Detektiv 108
 - Exzentriker 116
 - Kreuzritter 77
 - Liebling 72
 - Machthaber 91
 - Sozialreformer 120
 - Spezialist 101
 - Stimme der Vernunft 96
 - Weiser 87
- Kundenbetreuung
 - Experten 60
 - Krieger 42
 - Romantiker 40
 - Superhirne 62
- Kundeneinwände
 - anerkennen 181
 - ansprechen 182
 - bestätigen 180
 - in Übereinstimmung verwandeln 184
 - Modell 177
- Kundeneinwände, häufige 174
 - von Experten 175
 - von Kriegern 175
 - von Romantikern 174
 - von Superhirnen 176
- Kundenrückgewinnung 193
- Kundenservice, maßgeschneiderter 187
- Kundenzufriedenheit 187
- Kündigung 149
- L**
 - LAST-Modell 193
 - lösen (solve) 195
 - sich bedanken (thank) 196
 - sich entschuldigen (apologize) 194
 - zuhören (listen) 193
 - Leadership Difference 71
 - Lernphilosophie 10
 - Lernprozess 11
 - Liebe 37
 - Liebling
 - Definition 69
 - Eigenschaften 70
 - Live and Learn or Die Stupid! (Dave Mitchell) 85
- M**
 - Machthaber 90, 95
 - Definition 89
 - Denkweise 90
 - Eigenschaften 89
 - Metakognition 13, 17, 142, 144, 188
 - Pro und Kontra der 24
 - Mitarbeiterführung 141, 154
 - Abenteurer 127
 - Auftragskiller 81
 - benötigte Attribute 141
 - bester Freund 67
 - Detektiv 108
 - Experten 59
 - Exzentriker 115
 - Kreuzritter 77
 - Krieger 41
 - Liebling 71
 - Machthaber 91
 - nach interaktivem Stil 142, 144
 - Romantiker 39
 - Sozialreformer 120
 - Spezialist 101
 - Stimme der Vernunft 96
 - Superhirne 61
 - Weiser 86
 - Mitarbeiter-Wartungs-Treffen, vorbeugendes 147
 - Motivation 144
 - Myers-Briggs-Typenindikator 18
- P**
 - Pawlow, Iwan 53
 - People Preventive Maintenance Session (PPMS) 147
 - Produkte einrahmen 164
 - Produktpräsentation 164
 - Psychologische Typen (C. G. Jung) 18
 - Realität, objektive 14, 22, 189
- R**
 - Romantiker 39, 58, 132, 134
 - Definition 29
 - Verhandlungstechnik der 31
 - versus Krieger 31
 - Roosevelt, Teddy 158
- S**
 - Schemata
 - akademische 15
 - Definition 13
 - Entwicklung von 46
 - kognitive 13, 15, 129
 - soziokulturelle 15
 - Selbstvertrauen 49
 - Selbstwahrnehmung, metakognitive 13
 - Sensibilität 30
 - Service, exzellenter 189
 - Situationsvertrauen 16
 - Social Media 196
 - Software, kognitive 107

- Sozialreformer
 - Definition 117
 - Eigenschaften 118
 - versus Spezialist 118
- Spezialist
 - Definition 98
 - Eigenschaften 98
 - versus Sozialreformer 118
- Stil, interaktive
 - Anwendungsmöglichkeiten 19
- Stil, interaktiver 16
 - bevorzugter 129
 - erkennen 140
 - gegensätzlicher 132
 - Konflikte 49
 - Test 25
 - und Beruf 131
 - und innere Bedürfnisse 144
 - und Star Trek 123
 - und Unternehmenskultur 143
 - vier Typen 20
- Stimme der Vernunft
 - Definition 93
 - Eigenschaften 93
 - versus bester Freund 94
 - versus Machthaber 95
- Superhirn 56, 138
 - Definition 45
- Säuschung 15, 188
 - Probleme durch 22
- T**
 - Teamleiter, effizienter 141
 - Teammitglied
 - Abenteurer 127
 - Auftragskiller 82
 - bester Freund 68
 - Detektiv 108
 - Exzentriker 116
 - Kreuzritter 78
 - Liebling 72
 - Machthaber 91
 - Sozialreformer 121
 - Spezialist 101
 - Stimme der Vernunft 96
 - Weiser 87
 - Total Quality Management (TQM) 84
- U**
 - Unternehmenskultur 143
- V**
 - Verantwortung, gleitende 150
 - Verhalten
 - positives versus negatives 189
 - Reaktion auf 188
 - selbstbestimmtes 188
 - Verhaltensmerkmale, nonverbale
 - Experten 139
 - Krieger 135
 - Romantiker 135
 - Superhirne 139
 - Verhaltensmerkmale, verbale
 - Experten 139
 - Krieger 135
 - Romantiker 135
 - Superhirne 139
 - Verhaltensschlüssel 129
 - Experte 136
 - Krieger 134
 - nonverbale 129
 - Romantiker 132
 - Superhirn 139
 - verbale 129
 - Verhaltensweisen, typische
 - Abenteurer 128
 - Auftragskiller 83
 - bester Freund 69
 - Detektiv 109
 - Exzentriker 116
 - Kreuzritter 78
 - Krieger 42
 - Liebling 73
 - Machthaber 92
 - Romantiker 42
 - Sozialreformer 121
 - Spezialist 102
 - Stimme der Vernunft 97
 - Weiser 88
 - verkaufen
 - an Experten 165
 - an Experten, Beispiel 170
 - an Krieger 165
 - an Krieger, Beispiel 168
 - an Romantiker 165
 - an Romantiker, Beispiel 166
 - an Superhirne 165
 - an Superhirne, Beispiel 172
 - Verkaufen, beratendes 155, 158, 185
 - Verkäufer
 - Abenteurer 127
 - Auftragskiller 81
 - bester Freund 67
 - Detektiv 108
 - Experten 60
 - Exzentriker 115
 - Kreuzritter 77
 - Krieger 41
 - Liebling 72
 - Machthaber 91

- Romantiker 39
- Sozialreformer 120
- Spezialist 101
- Stimme der Vernunft 96
- Superhirn 61
- Weiser 87
- Verknüpfungsarbeit 11

- Verständnis, kollektives 16
- Vorlieben, persönliche 20

W

- Weiser
 - Definition 84
 - Eigenschaften 84
- Wesenszüge, menschliche 18