

## Inhaltsverzeichnis

I.	Vorwort .....	8
II.	Mustergeschichte 1 .....	12
III.	Tipps .....	22
	Tipp 1 – Alternativfragen .....	22
	Tipp 2 – Wünsche erkennen .....	24
	Tipp 3 – Andere begeistern .....	26
	Tipp 4 – Nutzen herausstellen .....	28
	Tipp 5 – Weniger versprechen .....	30
	Tipp 6 – Lösungen bieten .....	32
	Tipp 7 – Natürliche Wortwahl .....	34
	Tipp 8 – Lächeln verschenken .....	36
	Tipp 9 – Empfehlungen nutzen .....	38
	Tipp 10 – Konditionen einbetten .....	40
	Tipp 11 – Fehler zugeben .....	42
	Tipp 12 – Botschaft reduzieren .....	44
	Tipp 13 – Fachausdrücke meiden .....	46
	Tipp 14 – 3-Wörter-Rede .....	48
	Tipp 15 – Verkleinerungen stoppen .....	50
	Tipp 16 – Konstruktive Kritik .....	52
	Tipp 17 – Füllwörter erkennen .....	54
	Tipp 18 – Die ersten Worte .....	56
	Tipp 19 – Verben benutzen .....	58
	Tipp 20 – Zusammenfassungen .....	60
	Tipp 21 – Souveräner zeigen .....	62
	Tipp 22 – Erfahrungen sammeln .....	64
	Tipp 23 – Auswahl bieten .....	66
	Tipp 24 – Kein Konjunktiv .....	68

Tipp 25 – Optimistischer sein .....	70
Tipp 26 – Kleiner Spickzettel .....	72
Tipp 27 – Spielregeln vereinbaren .....	74
Tipp 28 – Nachschübe weglassen .....	76
Tipp 29 – Konkreter formulieren .....	78
Tipp 30 – Relationen schaffen .....	80
Tipp 31 – Gegenfragen stellen .....	82
Tipp 32 – Echte Wertschätzung .....	84
Tipp 33 – Einzigartiges Denken .....	86
Tipp 34 – Wünsche statt Forderungen .....	88
Tipp 35 – Fragen und führen .....	90
Tipp 36 – Nichts mehr versuchen .....	92
Tipp 37 – Verallgemeinerungen .....	94
Tipp 38 – Innere Einstellung .....	96
Tipp 39 – Chancen und Vorteile .....	98
Tipp 40 – Bildersprache .....	100
Tipp 41 – Sprachlicher Service .....	102
Tipp 42 – Gute Vorbereitung .....	104
Tipp 43 – Man-Formulierungen .....	106
Tipp 44 – Telefonnotizen .....	108
Tipp 45 – Freier sprechen .....	110
Tipp 46 – Sicherheiten schaffen .....	112
Tipp 47 – Positive Botschaften .....	114
Tipp 48 – Geschickter Redebeginn .....	116
Tipp 49 – Tägliches Training .....	118
IV. Mustergeschichte 2 .....	120
V. SMS-Aktionsseite .....	130
VI. Buchempfehlungen .....	132
VII. Ausblick .....	134