

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