

Inhalt

Vorwort	6
1. Grundlagen überzeugender Gesprächs- führung	9
Grundprinzipien in der Kommunikation	10
Die partnerzentrierte Haltung	18
Die unterschiedlichen Gesprächstypen	23
2. Überzeugungstechniken	31
Überzeugend argumentieren	32
Fragetechniken	34
Ich-Du-Botschaften	41
3. Gewinner-Gewinner-Situation schaffen: der Schlüssel zur dauerhaften Überzeugung	45
Rahmenbedingungen für souveräne Gespräche	46
Die Kunst der Verhandlung	50
Gewinner-Gewinner-Gespräch	55
4. Der empathische Dialog als Basis der Überzeugungsarbeit	61
Empathie in der Überzeugungsarbeit	61
Die Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners verstehen	64

Die partnerzentrierte Sprache	67
Überzeugen mit emotionaler Intelligenz	69
5. Erfolgsfaktor Wirkung	75
Beziehungskiller Nr. 1: Mit Hochdruck überzeugen	75
Sympathie gewinnt	77
Vertrauen schafft Vertrauen	80
Glaubwürdigkeit überzeugt	82
Die Beziehungsebene pflegen	84
Fast Reader	87
Der Autor	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96