

INHALT

Vorwort	9
Wie dieses Buch zustande kam – und warum	17
Neun Vorschläge, wie Sie das meiste aus dem Buch herausholen	25

TEIL EINS

Grundregeln im Umgang mit Menschen

1 Respekt	33
2 Das große Geheimnis im Umgang mit Menschen	51
3 Der Köder muss dem Fisch schmecken	65

TEIL ZWEI

Sechs Wege, Sympathien zu gewinnen

1 So sind Sie überall willkommen	87
2 Der erste Eindruck ist entscheidend	101
3 Merken Sie sich Namen	111
4 Die Kunst des Zuhörens	121
5 Interesse wecken	133
6 Wie man auf den ersten Blick Sympathien gewinnt	139

TEIL DREI

Wie Sie Menschen überzeugen

1	Ein Streit lässt sich nicht gewinnen	155
2	So macht man sich Feinde – oder auch nicht	165
3	Geben Sie zu, wenn Sie sich geirrt haben	177
4	Mit Freundlichkeit ans Ziel	185
5	Wie Sie sofort Zustimmung bekommen	193
6	Geschickt mit Beschwerden umgehen	201
7	Unterstützung gewinnen	209
8	Die Zauberformel	217
9	Zeigen Sie Verständnis	221
10	Ein Appell an das bessere Ich	229
11	Filme und Werbung machen es vor	235
12	Die Herausforderung als letztes Mittel	241

TEIL VIER

Führen: Menschen auf positive Weise beeinflussen

1	So formulieren Sie Kritik am besten	249
2	Kritisieren – ohne sich unbeliebt zu machen	255
3	Erzählen Sie zunächst von Ihren Fehlern	259
4	Vermeiden Sie Befehle	263
5	Lassen Sie Ihr Gegenüber das Gesicht wahren	267
6	Wie man das Gegenüber zum Erfolg anspornt	271
7	Nomen est omen	277
8	Ermuntern Sie dazu, Fehler zu korrigieren	283
9	So erfüllen andere gern Ihre Wünsche	289
	Nachwort	295
	Personenregister	309