

# **Inhalt**

---

|  |           |
|--|-----------|
| Einführung _____   | 4         |
| Die besten und die schlechtesten Manager _____                                       | 6         |
| <b>Teil 1: Als Führungskraft erfolgreich sein _____</b>                              | <b>9</b>  |
| Den Mitarbeitern klare Ziele vorgeben _____  | 9         |
| Fortschritte anerkennen _____  | 13        |
| Sich den Problemen stellen _____   | 16        |
| Flexibles Management _____   | 19        |
| <b>Teil 2: Wie man mit anderen kommuniziert, sie überzeugt und beeinflusst _____</b> | <b>27</b> |
| Verwenden Sie das K.F.F.F.-Verzeichnis _____   | 28        |
| Kommunikationsklima _____  | 32        |
| Effizientes Zuhören _____  | 34        |
| Bauen Sie Vertrauen und Beziehungen auf _____  | 37        |
| Die Gestaltung eindrucksvoller Präsentationen _____                                  | 41        |
| <b>Teil 3: Besseres Service bieten _____</b>   | <b>43</b> |
| Den Wert der Qualität erkennen _____   | 44        |
| Die »Augenblicke der Wahrheit« bewältigen _____                                      | 50        |
| Nach dem Servicemodell arbeiten _____  | 52        |
| Einen Plan erstellen und die Ergebnisse messen _____                                 | 56        |
| Die Zielvorgabe in der Kundenzufriedenstellung _____                                 | 62        |
| <b>Teil 4: Ergebnisorientiertes Zeitmanagement _____</b>                             | <b>65</b> |
| Arbeiten Sie mit erfolgreichen Selbstmanagement-Techniken _____                      | 66        |
| <b>Teil 5: Die besten Mitarbeiter einstellen _____</b>                               | <b>71</b> |
| <b>Teil 6: Der Weg zum exzellenten Manager _____</b>                                 | <b>73</b> |
| Wie man Führungsqualitäten und Management einsetzt _____                             | 74        |
| Verbessern Sie Ihre Problemlösungskapazitäten _____                                  | 80        |
| Lassen Sie sich durch Streß motivieren _____   | 87        |
| Schritt-für-Schritt-Plan zur Zielfestsetzung _____                                   | 92        |
| Werden Sie ein Siegertyp _____   | 99        |