

Inhalt

I Zurück zur Emotionalen Vernunft: Von der Intelligenz der Gefühle

Die »virtuelle Welt« lebt nicht von Multimedia – sie lebt von Werten und Vertrauen	12
Den schlafenden Riesen wecken – Von den ungenutzten Rohstoffen im menschlichen Gehirn	21
Die Ratio – Wunderkind im Funkenflug der Emotionen . .	29
Emotionen – mehr als Hintergrundmusik!	41
Strategische Emotion – Der Power-Mix	50
Wenn der EQ der Führung versagt – Vagabundierende Emotionen	60
Empathie – Die Kunst, Gefühle zu teilen	71

II Revolution der Ressourcen: Führung im Feuer komplexer Ansprüche

Kopf, Herz und Hand – Das neuronale Zeitalter	84
Fehlerketten – Fehlbelastung als Führungsfehler	90
<i>Family Care</i> – Ein Sieg der emotionalen Intelligenz auf der Bühne des Business	97
Führung ist auch Emotionsmanagement	104
Vertrauenskulturen managen	111
Brainpower – Das IQ-EQ-Team im Kopf	120
Motivationsmanagement – Endlich klare Konzepte	127

III Erste Schritte zur emotionalen Fitness: Gemischte Energien managen

Aggression sichert Kooperation	138
Symbolische Jagden – Jagdrituale im Wettbewerb	149

<i>Face to face</i> – Der steigende EQ der Topmanager	155
Wenn Ratio und Emotion kollidieren – Lerne Lügen lesen!	164

IV Strategische Kommunikation: Erfolgsprodukt und scharfe Waffe

Kommunikation – Strategischer Mix von Intelligenz und Emotion	176
Kommunikation – Ein Mannschaftsspiel in der kreativen Arena	186
Rohstoff im Schatten – Die Sprache der Führung	195
Macht durch Sprache – CI für die Sprache der Macht	201

V Die Wüste lebt!

Klimawechsel in der Dienstleistungskultur

Kunden nach dem Bruch der Konsumentenrolle – Partisanen auf der Suche nach Vertrauen	211
Der Kunde stört tatsächlich! – Warum Dienstleistung so schwer ist	227
Feind der Dienstleistung – Systemdominanz	237
Du oder ich – Selbstbehauptung schlägt Dienstleistung	251
Dienstleister in der Selbstbedienungswelt – Tugend gegen den Trend?	263
Die Dienstleistungs-Charta – Ein Therapiekonzept	270

VI Quantensprung in neue Lösungen: Ratio und Emotion im Bündnis für Innovation

An den Quellen der Innovation	282
Im Zentrum des Power-Mix – Der innovative Funke	294
Innovation sprengt intelligente Fesseln	303

**VII Der Kopf-Herz-Kontrakt:
Countdown für die Isolation der Intelligenz**

Zögernde Heimkehr – Kopfarbeiter holen ihr Herz
ins Team 314
Mentale Fitness – Mobiles Leistungsglück 320

**VIII Emotionale Wärme für das Kälte-
bad der Intelligenz:
Auch Manager proben den Power-Mix**

Götterdämmerung für Emotions-Asketen 336
Das neue Portrait des Managers – Intelligenz und
emotionale Brillanz 343

Literaturverzeichnis 355
Register 365