

**Stefan F. Gross**

# **Beziehungsintelligenz**

**Talent und Brillanz  
im Umgang mit Menschen**

**fTTT** verlag   
**moderne Industrie**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>13</b>
<b>I. Starten Sie mit einer Erfolgs-Basisanalyse</b>	
Definieren Sie Ihren Erfolg .....	19
Übersetzen Sie die „Elemente des Erfolges“ in konkrete Aufgaben und Ziele .....	26
<b>II. Machen Sie „Beziehungsintelligenz“ zum Kern Ihrer persönlichen Erfolgsstrategie</b>	
Die Antwort auf alle Fragen lautet: Ihr Berufsleben ist ein Beziehungsleben!.....	33
Entwickeln Sie Ihre Kunden und Partner zu Ihren Freunden und Verbündeten ...	39
Mit Beziehungsintelligenz gewinnen Sie alles! .....	45
Beziehungsintelligenz wird immer wichtiger ...	50
<b>III. Beherzigen Sie die zentralen Realisierungsregeln</b>	
Starten Sie sofort!.....	57
Gehen Sie so konsequent wie möglich vor. ....	60
Lassen Sie sich nicht bremsen! .....	64
Behalten Sie Ihre „guten“ Partner im Auge .....	73
Heben Sie die Gewinnung von Freunden und Verbündeten auf die „Systemebene“ .....	75

**IV. Behandeln Sie Ihren Partner als „besondere Persönlichkeit“: Liefern Sie ihm Wertschätzung**

Der am meisten geschätzte Wert ist die Wertschätzung ... 79

Respektieren Sie die Individualität Ihres Partners..... 88

Achten Sie das Selbstverständnis Ihres Partners. . . . . 94

Zeigen Sie Ihrem Partner, daß Sie ihn  
für wichtig halten. . . . . 97

Zeigen Sie Ihr Interesse.....100

Zeigen Sie Ihrem Partner Ihre Sympathie. . . . . 110

Handeln Sie mit Enthusiasmus!.....114

Sorgen Sie für gleichbleibende Wertschätzung  
auf hohem Niveau. . . . . 119

Hüten Sie sich vor abwertenden Bemerkungen. . . . . 123

Achten Sie auf jeden Partner in einer Gruppe . . . . . 127

**V. Versorgen Sie Ihren Partner mit Kraft und Motivation: Schenken Sie ihm Anerkennung**

Der Wunsch nach Anerkennung ist grenzenlos. . . . . 135

Mit Anerkennung gewinnen Sie die Zuneigung  
Ihres Partners. . . . . 139

Mit der Lieferung von Anerkennung  
gewinnen Sie selbst Kraft und Motivation . . . . . 142

Beseitigen Sie das Anerkennungs-Defizit . . . . . 145

Erhöhen Sie Ihre Entschlossenheit . . . . . 149

Organisieren Sie die Ideengewinnung. . . . . 152

Nutzen Sie die täglichen Ereignisse . . . . . v . . . . .	155
Würdigen Sie die großen Leistungen . . . . .	159
Bestätigen Sie Ihre Glaubwürdigkeit . . . . .	164
Vermeiden Sie Relativierungen . . . . .	169
Achten Sie auf Ihre Wortwahl . . . . .	173
Geben Sie positive Informationen weiter . . . . .	176
Liefern Sie Ihre Anerkennung nicht nur im verborgenen . . . . .	178

**VI. Vermeiden Sie die fahrlässige Zerstörung  
von Kontakten: Erhalten Sie die Würde  
Ihres Partners**

Respektieren Sie die Würde Ihrer beruflichen und privaten Partner . . . . .	183
Vermeiden Sie jede Form von Überheblichkeit . . . . .	189
Behandeln Sie Ihren Kunden oder Partner nicht als Tölpel . . . . .	195
Hüten Sie sich vor Geltungssucht . . . . .	200
Tun Sie nicht so, als ob Ihnen der Erfolg von allein in den Schoß fällt . . . . .	206
Ersparen Sie Ihrem Partner Vorwürfe und ein schlechtes Gewissen . . . . .	210
Bleiben Sie sich selbst treu . . . . .	215

**VII. Machen Sie die Begegnung mit Ihnen für  
Ihren Partner zu einem beeindruckenden  
Erlebnis: Zeigen Sie Stil und Klasse in  
der Kommunikation und Zusammenarbeit**

Sorgen Sie für Stil und Klasse im Umgang  
miteinander.....219

Starten Sie mit einer Selbstanalyse..... 222

Verfahren Sie nach Ihren persönlichen Standards ...\_\_\_\_227

Achten Sie konsequent auf Freundlichkeit ..... 230

Verbannen Sie Unfreundlichkeit.....234

Verhalten Sie sich charmant und liebenswürdig ..\_\_\_\_... 237

Lächeln Sie häufiger..... 244

Wählen Sie verbindliche Formulierungen..... 247

Werden Sie zu einem Vorbild an Höflichkeit.....249

Machen Sie aus Freundlichkeit und Höflichkeit  
eine Einheit ..... 253

Erfüllen Sie Höflichkeit mit Leben..... 255

Hüten Sie sich vor Taktlosigkeit ..... 261

Bewahren Sie auch in schwierigen Situationen  
einen klaren Kopf ..... 269

Verhalten Sie sich auch in ausgelassener Stimmung  
manierenvoll.....273

Verwenden Sie das Zauberwort!..... 275

Handeln Sie großzügig ..... 279

**VIII. Verstärken Sie die positive Einstellung Ihres Partners zu Ihnen: Werden Sie zu einem Profi im Bedanken**

Bedanken verbessert Beziehungen. . . . . 289

Analysieren Sie die großen Bedank-Barrieren. . . . . 294

Machen Sie das Bedanken zu einer Selbstverständlichkeit. . . . . 297

Organisieren Sie sich. . . . . 301

Bedanken Sie sich sofort!. . . . . 305

Achten Sie auf die Qualität Ihres Dankes. . . . . 308

Liefern Sie immer einen Abschluß-Dank. . . . . 312

**Ein kurzes Nachwort. . . . . 315**

Eine kurze Anmerkung: In diesem Buch wird vorwiegend die männliche Form verwendet, „Kunde“ bzw. „Partner“. Der einzige Grund hierfür ist der, daß bei der Vielzahl von Empfehlungen und Beispielen ständige Doppelnennungen, wie beispielsweise „Denken Sie an Ihre Kundinnen und Kunden und an Ihre Partnerinnen und Partner“, schnell zu einer Strapaze beim Lesen führen würden. Alle Aussagen gelten vom inhaltlichen her selbstverständlich sowohl für Damen als auch für Herren.