

Dale Carnegie & Associates

Die Kunst, Vertrauen zu schaffen

Wie man Freunde gewinnt in Zeiten des Internet

Aus dem Amerikanischen
von Carolin Skiba

Scherz

Inhalt

Vorwort

Warum Dale Carnegies Empfehlungen nach wie vor
aktuell sind. 7

Erster Teil

Grundregeln für den Umgang mit Menschen	25
1 Hören Sie auf zu kritisieren	27
2 Heben Sie das Positive hervor.	39
3 Sprechen Sie die Wünsche anderer an	53

Zweiter Teil

Sechs Möglichkeiten, einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen	65
1 Zeigen Sie Interesse für die Belange anderer	67
2 Lächeln Sie	79
3 Sprechen Sie andere Menschen mit ihrem Namen an	91
4 Hören Sie zu	103
5 Sprechen Sie von Dingen, die Ihre Mitmenschen interessieren	112
6 Achten Sie auf die kleinen Dinge	122

Dritter Teil

Wie Sie das Vertrauen anderer Menschen gewinnen und behalten	133
1 Vermeiden Sie unnötige Auseinandersetzungen	135
2 Sagen Sie nie: »Sie haben unrecht«	142

3	Geben Sie Fehler schnell und offen zu	153
4	Beginnen Sie mit Freundlichkeit	162
5	Schaffen Sie Nähe	171
6	Geben Sie anderen ehrliche und aufrichtige Anerkennung	179
7	Seien Sie empathisch	186
8	Appellieren Sie an das »bessere Ich«	191
9	Teilen Sie Ihre Erlebnisse mit anderen	199
10	Fordern Sie andere zum Wettbewerb heraus.	206

Vierter Teil

Menschen führen in Zeiten der Veränderungen.	213	
1	Beginnen Sie positiv	215
2	Geben Sie eigene Fehler zu	223
3	Sprechen Sie Fehler sachlich an	228
4	Stellen Sie Fragen, anstatt direkte Anweisungen zu geben.	234
5	Lassen Sie andere ihr Gesicht wahren	240
6	Loben Sie jede Verbesserung	250
7	Zeigen Sie Ihre Wertschätzung	259
8	Schaffen Sie Gemeinsamkeiten	264
Anmerkungen		275