

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Einführung	13
Wir leben alle in unserer eigenen kleinen Welt	13
Soziokulturelle Schemata	15
Interaktive Stile	16
Hollywood-Style!	24
Disclaimer	24
Der Test	25
Kapitel 1 – Romantiker und Krieger verstehen – Verstand versus Gefühl	29
Romantiker	39
Mitarbeiterführung	39
Verkauf	39
Kundenbetreuung	40
Persönliche Beziehungen	40
Krieger	41
Mitarbeiterführung	41
Verkauf	41
Kundenbetreuung	42
Persönliche Beziehungen	42
Kapitel 2 – Experten und Superhirne verstehen – Altbewährtes versus neue Horizonte	45
Experten	59
Mitarbeiterführung	59
Verkauf	60
Kundenbetreuung	60
Persönliche Beziehungen	61
Superhirne	61
Mitarbeiterführung	61
Verkauf	61
Kundenbetreuung	62
Persönliche Beziehungen	62
Kapitel 3 – Die zwölf interaktiven Kombinationen – Hollywood-Style!	65
Der beste Freund	65

Der Liebling	69
Der Kreuzritter	74
Der Auftragskiller	79
Der Weise	84
Der Machthaber	89
Die Stimme der Vernunft	93
Der Spezialist	98
Der Detektiv	103
Der Exzentriker	109
Der Sozialreformer	117
Der Abenteurer	122
Kapitel 4 – Interaktive Stile identifizieren – den Stil des Gegenübers an Verhaltensmerkmalen erkennen	129
Wie erkenne ich Romantiker und Krieger?	132
Wie erkenne ich Experten und Superhirne?	136
Kapitel 5 – Passgenaue Führungsqualitäten – mit Verständnis für interaktive Stile ein leistungsstarkes Team aufbauen	141
Nach interaktivem Stil coachen und beraten	146
Progressive Beratung	148
Was es je nach Stil zu beachten gilt	151
Romantiker	151
Krieger	152
Experten	153
Superhirne	153
Kapitel 6 – Verkaufen nach Stil – sich dem Kunden anpassen und Marktanteile hinzugewinnen	155
Gute Beziehungen aufbauen	158
Die Waren einrahmen	164
Häufige Kundeneinwände	174
Modell zum Umgang mit Kundeneinwänden	176
Den Einwand bestätigen	180
Den Einwand anerkennen	181
Den Einwand ansprechen (Die »Aber«-Retourkutsche vermeiden)	182
Übereinstimmung erreichen	184
Kapitel 7 – Maßgeschneiderter Kundenservice – die Anpassung an den Stil als Schlüssel zur Kundenzufriedenheit	187
Verhalten provoziert Verhalten	188

Man kann sein Verhalten selbst bestimmen	188
Positives Verhalten siegt über negatives Verhalten	189
Interagieren Sie mit Menschen so, wie <i>sie</i> es wollen	189
Den Romantiker bedienen	190
Den Krieger bedienen	190
Den Experten bedienen	191
Das Superhirn bedienen	192
LAST-Modell der Kundenrückgewinnung	193
Zuhören	193
Sich entschuldigen	194
Das Problem lösen	195
Sich bedanken	196
Kapitel 8 – Persönliche Beziehungen und interaktiver Stil – Familie und Freunde besser verstehen und Beziehungen bereichern	199
Konfliktlösung	201
Ein Modell zur Konfliktlösung	204
Fazit – das ungewöhnliche Ziel eines Trainers	209
Stichwortverzeichnis	211

