

Stefan F. Gross

# BEZIEHUNGS- INTELLIGENZ

Wie Sie im Berufsleben  
Freunde und Verbündete gewinnen

**REDLINE** | VERLAG

© des Titels »Beziehungsmintelligenz« (ISBN 978-3-636-01551-8)  
2010 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München  
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

# INHALT

Vorwort	9
<b>BEZIEHUNGSINTELLIGENZ-STRATEGIE</b>	<b>11</b>
Die sieben Elemente des Erfolges	13
Ihr Berufsleben ist ein Beziehungsleben!	21
Entwickeln Sie Ihre Kunden und Partner zu Ihren »Freunden und Verbündeten«	24
Führung, Vertrieb, Networking: Der Schlüssel zum Erfolg heißt »Beziehungszintelligenz«	28
Drei große Trends: Warum Beziehungszintelligenz immer wichtiger wird	31
Starten statt warten: Was Sie sofort tun sollten	35
<b>WERTSCHÄTZUNGS-MANAGEMENT</b>	<b>41</b>
Der am meisten geschätzte Wert ist die Wertschätzung	43
Nur wen Sie kennen, den können Sie gewinnen	50
Achten und respektieren Sie die Individualität Ihres Partners	54
Bieten Sie Ihrem Partner die Gelegenheit zur Selbstdarstellung	56
Nutzen Sie die Chancen der »Verpersönlichung«	59
Zeigen Sie Ihrem Partner Ihre Sympathie	62

Leistung braucht Enthusiasmus	65
Erfolgsformel Zuhören: Die 14 Gesetze gewinnbringender Gespräche	69
Was andere vernachlässigen: Wie Sie auch in Gruppen jedem Wertschätzung liefern	81
<b>ANERKENNUNGS-MANAGEMENT</b>	<b>87</b>
Der Wunsch nach Anerkennung ist grenzenlos	89
Wer Anerkennung sät, wird Erfolge ernten	93
Das wahre Defizit ist das Anerkennungs-Defizit	95
Nutzen Sie das Tagesgeschehen	102
Die fünf Prinzipien der Anerkennungs-Kunst	107
Anerkennungs-Relativierung ist Anerkennungs-Zerstörung	111
Positive Verstärkung: Drei Anerkennungs-Arten, über die sich jeder Mensch besonders freut	114
<b>WÜRDEERHALTUNGS-MANAGEMENT</b>	<b>117</b>
Warum »Arroganz & Co.« ins Abseits führen	119
Die vier großen Überheblichkeitsfallen und wie man sie umgeht	123
Um die Bittsteller-Rolle bittet niemand	126
Gefahrenquelle »Wert-Minderung«	130
Bumerang Vorwürfe	133
Vermeiden Sie die Verunglimpfung Dritter	136
Lästern ist ein teures Vergnügen	140
Rechthaber und Besserwisser leben einsam	142
Wie Sie Beifall ernten, statt Neid zu erwecken	147
<b>COURTESY-MANAGEMENT</b>	<b>151</b>
Stil verleiht Beziehungen Stabilität	153
Freundlichkeit kostet Sie nichts und bringt Ihnen alles	158
Verbannen Sie die Unfreundlichkeit	164

Die acht Formeln der Freundlichkeit	169
Wer lächelt, hat mehr vom Leben	178
Worauf es ankommt, wenn Ihr Lächeln ankommen soll	181
Für Höflichkeit ist immer Zeit	183
Die sieben Prinzipien der Höflichkeit	187
Karriere-Killer »Partystimmung«	194
Das Zauberwort, das jeder kennt und keiner nutzt	196
Takt hält Beziehungen im Rhythmus	198

## **KONFLIKT-MANAGEMENT** **205**

Die gefährlichsten Negativpartner und ihr Verhalten	207
Das »Anti-Belastungspartner-Programm«: Wie Sie sich von Energie- und Stimmungsräubern befreien	217
Die acht Erfolgsregeln persönlicher Verhandlungskompetenz	225
Lernen Sie, Nein zu sagen	233
Kritik als Chance: Worauf es ankommt, wenn Sie der <i>Sender</i> sind	240
Kritik als Chance: Worauf es ankommt, wenn Sie der <i>Empfänger</i> sind	245

## **STIMMUNGS-MANAGEMENT** **251**

Emotionen entscheiden	253
Machen Sie den Kontakt mit Ihnen für Ihren Partner zum »positiven Ereignis des Tages«	254
Zeigen Sie auch sich selbst gegenüber Beziehungseintelligenz	265
Die sieben Bausteine Ihres Stimmungserhaltungs-Programms	269
Aktivieren Sie Ihren Humor!	275
Mehr Sehfähigkeit für das Positive: Wie Sie Ihre persönlichen Glücksfaktoren nutzen	278
Nachwort	285