

Inhalt

Prolog	7
Das Führungsquadrat	12
Flow-Kanal	18
Motivations-Strategien	22
Motivationsaufgaben der Führungskraft	24
QWERTZ-Routinen hinterfragen!	27
Das Disney-Modell – Demotivatoren erfolgreich eliminieren!	29
Das Führungsquadrat als Coachinginstrument	32
Zusammenfassung 1	34
Stärken stärken! – Die Fabel der Tiere	36
Professionelles Feedback – Die erweiterte Sandwich-Technik	39
Das Johari-Fenster	45
Was ist Coaching?	48
Unterschied zwischen Führung und Coaching	51
Die Führungsstile	54
Das nicht-triviale System genannt Mensch	56
Das Universum der Fragearten	60
Hörbar hinhören	71
Aktives Zuhören	72
Zusammenfassung 2	78
Der Coachingprozess	82
Spiegelphänomen	89
Sachebene und Beziehungsebene	96
Weichmacher	99
Die richtige Einstellung	103
Das Interaktionsmodell	104
Selbsterfüllende Prophezeiung	106
Der Pygmalion-Effekt	107
Die Führungskräfte-Formel	110
Kundengespräche gemeinsam im Tandem	115

Inhalt

Telefon-Coaching	122
Shop-Coaching	125
Transfercoaching	129
Das Lernquadrat – Wie Menschen lernen	133
Stretching	137
Zusammenfassung 3	143
Zielarbeit	144
Das Vision Board	145
Zielsetzungs-Struktur	149
Über Ziele	152
Zielerreichung durch das Sechs-Schritte-Programm	153
Zeitmanagement Tipps	155
Mythos Multitasking	156
Perfektionismus als Zeitfresser	158
Prioritäten setzen	159
Das Eisenhower-Prinzip	159
Das Eisenhower-Prinzip als Coaching-Werkzeug	163
Qualifiziert NEIN sagen	164
Richtig delegieren	167
Nutzenformulierungen	170
Die Loci-Methode	173
BEAM – Das Überbringen negativer Nachrichten	175
Das exzellente Mitarbeitergespräch nach VBC	178
Die goldene 72/21-Regel	181
Zusammenfassung 4	184
Epilog	185
Anmerkungen	187