

INHALT

René Borbonus: Die Kunst des Kontakts 11

Vorwort 13

I. ÜBER DEN UMGANG MIT MENSCHEN 19

1. Anstand und Würde: So wie ich bin, behandle ich auch andere 19
2. Jeder Mensch tickt anders und braucht etwas anderes 20
3. Jeder Mensch will gesehen werden 28
4. Großzügigkeit gibt Freiheit 33
5. Augenhöhe: Warum wir uns niemals für etwas Besseres halten sollten 37
6. Zuhören heißt nicht zustimmen 42
7. Jedes Verhalten hat eine positive Absicht;
niemand verhält sich mit Absicht falsch 45
8. Wenn ich will, dass mein Gegenüber mich wertschätzt,
sollte ich in Vorleistung gehen 51
9. Hoffen ist fein, Erwartungen dagegen rauben Wirkung 54
10. Menschen tun es nicht für die Sache, sie tun es für Sie! 60

II. ZEHN MÖGLICHKEITEN, DIE EIGENE BELIEBTHEIT ZU STEIGERN 70

1. Anstand und Respekt 70
2. Gutes sofort tun 70
3. Sich Umstände machen 72
4. Den anderen sehen: Echtes Interesse haben, zeigen oder entwickeln 82
5. Schwäche zeigen, um Unterstützung bitten,
Hilfe annehmen können oder lernen 118
6. Sich für nichts zu schade sein 125
7. Mit Konflikten umgehen können 128
8. In Erinnerung bleiben 133
9. Marke 137
10. Charisma 141

III. WIE SIE SICH *NICHT* BELIEBT MACHEN 165

Das Positive von Negativbeispielen 165

Die Prinzipien für »beliebt« oder »unbeliebt« gelten im Kleinen
schon bei den Kleinen 165

Womit kann man es sich also im Kontakt mit anderen verscherzen? 165

Vernetzen statt vergrätzen 166

Drei Fettnäpfchen auf einen Schlag 167

Nur Macht und Ruhm suchen 167

Übereifrige Umweltschützer 169

Immer das letzte Wort behalten wollen 169

Zu heilig wirken 169

Wer zu privat wird 170

Wer sich nicht sozial integrieren kann 170

Das tut man so 170

Geiz ist Gier 170

Geiz geht nicht lange gut 172

Den Belehrbaren spielen 172

Lügen 173

Lästern 174

Gerüchte in die Welt setzen 174

Sich nur als stark präsentieren 174

»Ich mag den nicht« 176

Dauerlächeln 176

Dampfplauderer 177

Rosinenpicker 177

IV. WIE SIE MENSCHEN ÜBERZEUGEN 178

- Aus Kontakten Fans machen 178
- Annehmen, was ist. Verstehen, was Ihr Gegenüber will und braucht 179
- Überzeugen mit kleinem Geld 179
- Immer genug Fische im Teich haben 180
- Wenn die Person überzeugt, findet man einen Weg 180
- Wer überzeugen will, braucht Unabhängigkeit 183
- Meine erste Betriebsprüfung 183
- Einen Schritt vorausdenken 185
- Was ist, darf sein. Und es darf sich ändern 185
- Wertschätzung heißt nicht Selbstaufgabe, sondern Augenhöhe 186
- Empathie 186
- Wie man selbst den größten Popstar gewinnen kann 187
- Ein verlorener Auftrag heißt noch lange nicht,
dass man den Kunden verloren hat 189
- Wer nicht hören will, will spüren 190
- Wir glauben immer noch, Einsicht siegt 191
- Die Fähigkeit, Menschen so sehen zu können, wie diese sich selbst sehen 194
- Auf Augenhöhe 194
- Charme ist auch eine Waffe 196

V. WIRKSPRACHE 199

- Das Gegenteil von Massensendung 199
- Kleine Änderung, große Wirkung 201
- Plädoyer für die Wiedereinführung der Konjunktive 202
- Gemeinsamkeiten zum Thema machen, Trennendes ignorieren 203
- Trennendes erst gar nicht nennen 203
- Weise wie Snoopy sein 204
- Altkleidercontainer – welcher spricht die Kunden mehr an? 205
- Du-Botschaften sind heikel 207
- Die VW-Regel 208
- Gendern 208
- Sich helfen 209

Benutzen Sie keine Worte, die Sie schwächen	210
Achtung bei Worten, die betonen sollen	210
Belohnen Sie Wohlverhalten und nicht Fehlverhalten	210
Vorsicht mit unreflektierten Motivationssprüchen	211
Wie Sie einem vernichtenden Feedback (fast) souverän begegnen	212
Auch ein Nein darf höflich sein	213
Gefühle einbringen	214
Zwei Nachrufe – welcher wirkt besser?	215
Auch das, was wir nicht sagen, spielt eine Rolle	216
Geben Sie Ihren Worten einen positiven Anstrich	216
Bitte kein Helfer-Deutsch	216
Punkten kann, wer sich treu bleibt	218
Kleine Tipps für Texte und Briefe mit großer Wirkung	218

VI. WER KUNDEN ZU FREUNDEN MACHT, MUSS NIE MEHR AKQUIRIEREN 230

Wie man Freunde gewinnt	230
Gedanken und Fragen zu Freundschaften	231
Wenn es Freundschaftsregeln gäbe, welche wären das?	234

SCHLUSSWORT 239

Quellen	240
Namensregister	241
Danke	242
Literatur	243
Über die Autorin	246