

## *Inhalt*

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Erfolgreich in souveräner Leichtigkeit</b>                        | <b>7</b>  |
| Arbeitswelt im Umbruch   | 8         |
| „Ball-im-Tor-Effekt“ als Grundlage der Eigenmotivation               | 8         |
| Zeitalter der vernetzten Individualisten                             | 9         |
| Kluges Hirnmanagement  | 10        |
| Unser lernfreudiges Hirn   | 11        |
| High Performance im Post-Fordismus                                   | 16        |
| Work-Life-Balance? Leistungsstärke auf Basis von Lebensfreude!       | 18        |
| Beruf oder Liebhaberei?  | 26        |
| Lasst uns arbeiten wie Kinder spielen                                | 27        |
| <b>Mein Leben beglückend gestalten - privat &amp; beruflich</b>      | <b>30</b> |
| Von der Komfortzone in die Komm-Vor-Zone                             | 31        |
| Beherzt Ent-Scheidungen treffen                                      | 35        |
| Klug investieren: Erfolg auf Kosten von Individualität?              | 36        |
| Währungseinheit Lebensglück  | 38        |
| Rechtzeitig vorsorgen: Glückskonto anlegen                           | 39        |
| Unerfreuliches weniger zu Herzen nehmen                              | 41        |
| <b>Nachhaltig gesund brennen - ohne auszubrennen</b>                 | <b>46</b> |
| Feuer der Begeisterung entfachen und pflegen                         | 46        |
| Das Feuer weiter reichen   | 48        |
| Raus aus der Stressfalle   | 50        |
| Den Alltag stressfreier gestalten                                    | 54        |
| Das Feuer hüten - emotionales Immunsystem stärken                    | 58        |
| Mit Resilienz Krisen meistern  | 60        |
| Burnout proaktiv entgegensteuern                                     | 62        |
| Innere Antreiber: vom Stress- zum Lösungsverstärker                  | 63        |
| 12 Phasen von Burnout  | 65        |
| Warnsignale, die auf Burnout hinweisen                               | 65        |
| Die männliche und weibliche Seite von Burnout                        | 67        |
| Burnout vorbeugen  | 68        |
| Vorbeuge-Tipps gegen Burnout   | 69        |
| Ganzheitliches Selbstmanagement als Burnout-Vorbeugung und -Ausstieg | 70        |
| 7 Säulen, um stressresistenter und krisenfester zu werden            | 72        |
| Souveräne Gelassenheit durch stressmindernde Gedanken                | 74        |
| Den Uralt-Programmen unseres Hirns trotzen                           | 76        |
| <b>Unternehmens-Führung</b>  | <b>78</b> |
| Führungs-Qualität  | 78        |
| Führungsarbeit als Dienst-Leistung                                   | 80        |
| DompteurIn oder VoyeurIn? Regie führen auf beruflichen Bühnen        | 82        |
| Führungsteam: Gemeinsam zum Erfolg beitragen                         | 88        |
| Von der Fach- zur Führungsexpertise                                  | 90        |
| Unternehmens-Leitbild  | 91        |
| MitarbeiterInnengespräche  | 93        |
| Ziele von MitarbeiterInnengesprächen                                 | 93        |
| Umsetzung konkreter Veränderungen durch die Ergebnisse               | 93        |
| Erhöhung der Aussagekraft durch ehrliche Antworten                   | 96        |
| Wer sollte die Gespräche durchführen?                                | 97        |

## Inhalt

|  |            |
|--|------------|
| Wodurch kann man die Akzeptanz bei den MitarbeiterInnen erhöhen?                           | 97         |
| MitarbeiterInnen-Zufriedenheit   | 98         |
| Neue Führungskräfte  | 101        |
| Wichtigkeit von Kompetenzen  | 101        |
| Tipps und Überlegungen für den Karriereweg<br>von Nachwuchs-Führungskräften                | 103        |
| Wirkungsvolle Trainings für Nachwuchs-Führungskräfte                                       | 104        |
| <b>Teamarbeit</b>  | <b>105</b> |
| Erfolg durch Teamarbeit  | 105        |
| Managing Diversity   | 110        |
| Matrix Teams   | 121        |
| <b>Interne Dienst-LeisterInnen</b>   | <b>131</b> |
| Stabstellen als interne Dienst-Leister   | 131        |
| Sicherheitsbeauftragte   | 133        |
| <b>Markt und KundInnen</b>   | <b>138</b> |
| Smart ► wendig ► nachhaltig erfolgreich  | 138        |
| Marktorientiertes Denken - KundInnenorientiertes Handeln                                   | 146        |
| KundInnen-Dienst   | 148        |
| Unverschämt erfolgreich: Leistungen vermarkten   | 149        |
| Kommunikation mit KundInnen - selbst-bewusst telefonieren                                  | 150        |
| <b>Kommunikation</b>   | <b>153</b> |
| Zauberworte: Sprache schafft Wirklichkeit  | 153        |
| Wirkungsvoll kommunizieren   | 155        |
| Schriftlichkeit als Denkhilfe  | 160        |
| Andere sind wirklich anders  | 162        |
| Verhandlungstechnik  | 163        |
| Konsensentscheidungen im Team  | 168        |
| Entschärfen von Killerphrasen  | 168        |
| 12 goldene Kommunikations-Tipps  | 172        |
| 10 Tipps für professionelle Mail-Kommunikation   | 173        |
| <b>Integrierte Managementsysteme</b>   | <b>177</b> |
| <b>Qualitäts-Management</b>  | <b>184</b> |
| Qualität messbar machen  | 184        |
| Prozessorientiertes Qualitätsmanagement - Smart und pfiffig                                | 186        |
| Impulse zur ständigen Verbesserung   | 188        |
| Kontinuierlicher Verbesserungsprozess  | 190        |
| <b>Change Management</b>   | <b>193</b> |
| Gemeinsam zukünftige Erfolge gestalten   | 193        |
| Stabilisierungsphase:  |            |
| Nachhaltig erfolgreich - Wachstum unter Kontrolle  | 197        |
| Generationswechsel   | 200        |
| Wege aus der Krise   | 202        |
| <b>Wertschätzendes Miteinander von Frauen und Männern</b>                                  | <b>206</b> |
| Die Unterschiedlichkeit von Männer und Frauen<br>als unternehmensweites Gestaltungsprinzip | 206        |
| Gender Mainstreaming   | 221        |
| Familienfreundlichkeit und Ergebnisorientierung: Ein Widerspruch?                          | 223        |
| Tipps für berufstätige Eltern  | 225        |