

# Inhalt

Vorwort von Boris Grundl 9

Einleitung: Erfolgsfaktor Perspektivenwechsel 13

## Das 5-Sterne-Prinzip 21

Bedürfnisse 21

Sichtweisen 22

Das Gehirn 23

Verhalten 24

Ergebnisse 25

## Der erste Stern – unsere Bedürfnisse 27

Was Bedürfnisse sind und wie sie entstehen 29

Wie man Bedürfnisse erfassen und darstellen kann 35

Welchen Einfluss Bedürfnisse auf unsere  
Sichtweisen haben 41

Selbstreflexion: Was sind Ihre persönlichen  
Bedürfnisse? 48

Praxistipp: Wie Sie Ihre Bedürfnisse  
befriedigen können 50

## Der zweite Stern – unsere Sichtweisen 57

Was Sichtweisen sind und wie sie entstehen 59

Warum wir unterschiedliche Sichtweisen haben und  
wie sie uns unbewusst leiten 71

Wie Sichtweisen menschliche Beziehungen beeinflussen	75
Selbstreflexion: Was sind Ihre persönlichen Sichtweisen?	80
Praxistipp: Wie Sie Ihre Sichtweisen verändern können	82

### **Der dritte Stern – unser Gehirn 85**

Wie Automatismen und Emotionen unsere Handlungen bestimmen	87
Warum Selbst- und Fremderkenntnis der erste Schritt ist	94
Selbstreflexion: Wie funktioniert Ihr Gehirn?	95
Praxistipp: Wie Sie Ihr Gehirn nutzen können, um Ergebnisse kognitiv zu beeinflussen	98

### **Der vierte Stern – unser Verhalten 101**

Was ist Verhalten?	103
Warum wir uns unterschiedlich verhalten	108
Wie Sie Verhaltensmuster erkennen und bedienen können	114
Selbstreflexion: Wie sieht Ihr »typisches Verhalten« aus?	131
Praxistipp: Wie Sie Ihr Verhalten beeinflussen können	140

### **Der fünfte Stern – unsere 5-Sterne-Ergebnisse 145**

Was macht 5-Sterne-Ergebnisse aus?	147
Warum alles zu einem Ergebnis führt	149
Was ist Ihr Weg zu 5-Sterne-Ergebnissen?	160
Selbstreflexion: Was sind Ihre Wunschergebnisse?	163
Praxistipp: Wie Sie zu Ihren gewünschten Ergebnissen kommen und langfristig Ihre Bedürfnisse befriedigen	167

## **Die Anwendung des 5-Sterne-Prinzips im Lebensalltag:**

**erfolgreich durch Perspektivenwechsel 171**

Ist-Analyse 173

Führung 174

Personalauswahl 197

Umgang mit Kollegen 205

Kommunikation mit dem Kunden 208

Verkauf 211

Privatleben 217

## **Zusammenfassung 227**

Der erste Stern: Bedürfnisse 228

Der zweite Stern: Sichtweisen 229

Der dritte Stern: das Gehirn 230

Der vierte Stern: das Verhalten 231

Der fünfte Stern: die Ergebnisse 233

Danke! 237

Literatur 239

Register 244

Über die Autorin 247