

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 7

1. Die Lust auf Leichtigkeit: Es kann so einfach sein, sich zu verstehen 11

Motivierende Kommunikation macht's 14

Offenheit + Freundlichkeit + Zuwendung

= eine wahr gewordene Welt von Flüsterern 16

Der Kopf denkt, das Herz lenkt 18

Hard Selling oder Soft Selling? Ich wähle F.L.I.R.T.-Selling 22

Alles Akquise – was Flirt und Business gemeinsam haben 25

Wie Sie Ihren Geschäftsalltag mit Lust und Leichtigkeit würzen 28

So bringen Sie sich in Kundenflüsterstimmung 33

2. Die Last mit Leitfäden oder warum Kommunizieren heute so anstrengend ist 35

Von E-Mail-Fluten und Tweet-Geschnatter 38

Schema F statt Charme – wie Regeln zum Korsett werden 40

Die fünf Kommunikationskiller und wie es besser laufen kann 42

Die drei E: Ego, Entertainer, Experte 52

So führen Sie unbelastete Gespräche 53

3. So werden Sie Kundenflüsterer: vom ersten Lächeln zur wahren Liebe 55

Was ein Kundenflüsterer ist 57

Das erste Date – der Beginn einer Liebesgeschichte 61

Amors Pfeil – so schön kann Liebe sein 67

Flirtfaktor Selbstbewusstsein 73

Fünf Regiehelfer auf dem Weg zur Liebesgeschichte 76

Souveränität und Balance – auf die inneren Werte kommt es an 89

Stabilität und Ausgerichtetheit – stehen wie ein Baum 92

Die sieben Basics des Kundenflüsterens 97

Die Kaltakquise – machen Sie den ersten Schritt 118

Herzflimmern – so kommen Gefühle ins Spiel 122

So wird die Liebelei zur festen Bindung 127

Dauerbrenner – fünf goldene Flüsterregeln 130

Happy End 142

Übungsteil 144

Quellenangaben 165

Stichwortverzeichnis 166

Danksagung 169

Über die Autorin 172