

Inhalt

**Anerkennung kann Schokolade sein,
aber Schokolade ist noch keine Anerkennung 7**

1. Anerkennung und Wertschätzung: Futter für die Seele 9

Was jeder sich wünscht und nur wenige geben 9

Wie weiche Faktoren harte Fakten schaffen 14

Anerkennung und Wertschätzung als Treibstoff für Erfolg 20

Kurze Präzisierung der Begriffe 25

Auf einen Blick 30

2. Eine Frage der Haltung: Wertschätzung 31

Wertschätzung: Dem anderen positiv begegnen 31

Mögen Sie Menschen? 39

Selbstwert und Wertschätzung 47

Wie stärken Sie Ihr Selbstwertgefühl? 50

Auf einen Blick 53

3. Eine Frage des Handelns: Anerkennung 54

Anerkennung: Leistungen würdigen 54

Wie viel Anerkennung brauchen Sie? 66

Anerkennung spenden auf Augenhöhe 76

Die zweite Seite der Medaille: Kritik 81

Auf einen Blick 91

4. Im Unternehmen: So schaffen Sie eine Wertschätzungskultur 93

Im Zentrum: Wertschätzende Führung 93

Im Alltag: Kleine Gesten, die Großes bewirken 108

Instrumente: Leitbild oder „Leid-Bild“? 114

Null Toleranz für Missachtung 119

Auf einen Blick 121

5. Im Unternehmen: So machen Sie Anerkennung zum Erfolgsmotor 122

Wie Sie als Führungskraft Anerkennung geben 122

Von Mail bis Mitarbeitergespräch: Möglichkeiten nutzen 129

Wie Sie eine positive Fehlerkultur entwickeln 139

Wie Sie als Mitarbeiter mehr Anerkennung bekommen 142

Auf einen Blick 147

6. Im Kundenkontakt: Was Wertschätzung und Anerkennung bewirken 149

Weiche Faktoren im Verkauf 149

Strategie oder Manipulation? 158

Mitarbeiter für Kundenwertschätzung gewinnen 161

Für Servicequalität sorgen 163

Auf einen Blick 166

7. Resümee: Die zehn wichtigsten Impulse für mehr Anerkennung und Wertschätzung 168

Anmerkungen 171

Literaturhinweise 173

Über die Autoren 177