

# Inhalt

Vorwort 7

Wichtiger Hinweis der Autoren 11

## **I. TEIL: LOYALITÄT GEWINNEN: DIE GRUNDLAGEN**

Intro: Der Faktor Mensch 17

1. Kapitel: Werden Sie Loyalty Leader 23

## **II. TEIL: DAS PRINZIP DER EMPATHIE**

2. Kapitel: Warum Empathie? 49

3. Kapitel: Stellen Sie eine echte menschliche Verbindung her 66

4. Kapitel: Hören Sie die »wahre« Geschichte, die sich hinter den bloßen Worten verbirgt 85

## **III. TEIL: DAS PRINZIP DER VERANTWORTUNG**

5. Kapitel: Warum Verantwortung? 107

6. Kapitel: Finden Sie heraus, wie Sie anderen wirklich helfen können 125

7. Kapitel: Bleiben Sie dran, bis der andere hat, was er tatsächlich braucht 141

## **IV. TEIL: DAS PRINZIP DER GROSSZÜGIGKEIT**

8. Kapitel: Warum Großzügigkeit? 159

9. Kapitel: Teilen Sie Wissen und Erfahrung 177

10. Kapitel: Gehen Sie die Extra-Meile und überraschen Sie andere 194

## **V. TEIL: LOYALITÄT IN DER PRAXIS**

11. Kapitel: Ihr Vermächtnis als Loyalty Leader 213

12. Kapitel: Loyalität im Team und in der Organisation 221

Anmerkungen 234

Index 242

Die Autoren 244

Über FranklinCovey 246

Über FranklinCovey im deutschsprachigen Raum 248