

Inhalt

Einleitung.....	9
Persönliche Danksagungen.....	11
Kleine Gebrauchsanweisung.....	13
1. Vorspiel.....	15
1.1 „Nimm doch nicht immer gleich alles persönlich!“ – Das emotionale Gleichgewicht.....	15
1.2 „Eigenlob stinkt!“ – Wie Sie Ihr Selbstbewusstsein stärken können.....	18
1.3 „Fühlen Sie sich dem wirklich gewachsen?!“ – Was Ihre Reaktionsmuster auf Angriffe mit Selbstwertgefühl zu tun haben.....	24
1.4 „Ach ja, du bist ja so abgebrüht!“ – Schutzmechanismen: Warum und wovor Sie sich schützen sollten.....	27
1.5 „Sind Sie sicher, dass Sie dafür zuständig sind?!“ – Das 50-Prozent-Modell.....	31
1.6 „Du wirst schon sehen, was du davon hast!“ – Und die Moral von der Geschicht'	34
2. Das Spielfeld.....	37
2.1 „Du willst ja immer, dass alle nach deiner Pfeife tanzen!“ – Zum Thema „Spielregeln“.....	37
2.2 „Das war schon immer so!“ – (Neue) Spielregeln im Business.....	39
2.3 „Und damit verdienen Sie wirklich Geld???“ – Gesprächs- und Konfliktkulturen – branchenweise.....	43

3. En Garde: Angriff	59
3.1 „Wo kämen wir denn da hin, wenn das alle täten?!“ – Das weite Land der Killerphrasen.....	59
3.2 „Von Ihnen habe ich ja auch nichts anderes erwartet!“ – Angriffe und Abwertungen.....	62
3.3 „Dafür haben wir im Moment wirklich keine Zeit!“ – Zeit gewinnen	64
3.4 „Ich hab’s ja nicht persönlich gemeint!“ – Funktionen und Ziele von Killerphrasen	65
3.5 „Seien Sie doch ein Schatz und machen Sie uns Ihren grandiosen Kaffee“ – Die Kunst der Manipulation.....	71
4. ... und Gegenangriff – Schlagfertig parieren	75
4.1 „Wenn Sie mich soooo freundlich darum bitten ...“ – Schlagfertigkeit.....	75
4.2 „Danke für Ihren Hinweis!“ – Reaktionen auf Killerphrasen.....	77
4.3 „Geht’s dir jetzt besser?“ – Der Umgang mit Emotionen	99
4.4 „Jetzt nicht. Und Punkt!“ – Wann es sinnvoller ist, auf schlagfertige Antworten zu verzichten.....	105
4.5 „Wo hast du denn das gelernt?“ – Wie sich Schlagfertigkeit trainieren lässt	107
4.6 „Warum sagen Sie das gerade jetzt!?“ – Antworten, die (fast) immer passen	109
5. Spiel, Satz und Sieg	113
5.1 „Sie haben ja keine Ahnung, was hier wirklich abgeht!“ – Situations- und Umfeldanalyse	113
5.2 „Wenn ich Ihr Chef wäre, hätte ich nicht viel Freude mit Ihnen“ – Macht und Hierarchien	114
5.3 „Wollen Sie sich schon wieder vor allen lächerlich machen?“ – Wer ist dabei?	120
5.4 „Das habe ich aber schon deutlich günstiger gesehen!“ – Schlagfertigkeit in Verhandlungen.....	126

6. Nachspiel	129
6.1 Applaus für die Siegerin! – Ovationen für den Sieger!	129
6.2 „War das schon alles?!“ – Buch gelesen, und was jetzt?	130
Anhang: Killerphrasen und Musterantworten	133
1. Vorspiel	133
2. Das Spielfeld	135
3. En Garde: Angriff	141
4. ... und Gegenangriff – Schlagfertig parieren	147
5. Spiel, Satz und Sieg	149
6. Nachspiel.....	156