
Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Einleitung	11
1 Engagement	19
1.1 Atmung und Stimme – Qualitätsmanagement	22
1.2 Fleiß und Wille – Einstellungsmanagement	24
1.3 Talent oder Übung – Verkaufstechniken	27
1.4 Publikum und Fans – Kontaktmanagement	30
1.5 Kopf oder Bauch – Zustandsmanagement	32
1.6 Aus der Praxis: Einstellungen	35
2 Einstieg	41
2.1 Tonfarbe und Klang – Eindrucksmanagement	44
2.2 Takt und Gefühl – Persönlichkeitsbild	47
2.3 Titel und Werk – Wertschätzung	50
2.4 Harmonie und Freude – Gemeinsamkeiten	54
2.5 Ohren und Mund – Kundentypisierung	57
2.6 Aus der Praxis: Einstimmungen	61
3 Erwartung	67
3.1 Dramaturg und Regisseur – Gesprächsplanung	70
3.2 Komposition oder Improvisation – Gesprächsführung	74
3.3 Singen und Schweigen – Telefonkompetenz	76
3.4 Solist oder Orchester – Persönlichkeitswirkung	80
3.5 Bogen und Spannung – Interesse wecken	83
3.6 Aus der Praxis: Erwartungshaltungen	86
4 Engpass	91
4.1 Dirigieren und Analysieren – Frageführung	94
4.2 Technik und Verstärker – Fragetechnik	96
4.3 Bühne und Sitzordnung – Fragestruktur	101

Inhaltsverzeichnis

4.4	Melodie und Partitur – Motivermittlung	104
4.5	Akkord und Begleitung – Zusammenfassung	106
4.6	Aus der Praxis: Engpass-Coaching	109
5	Erfüllung	115
5.1	Perfektion und Attraktion – ratiomotion	117
5.2	Staccato oder Legato – Überzeugungstechnik	122
5.3	Pop oder Klassik – Konzeptangebot	125
5.4	Tempo und Pause – Präsentationstechnik	129
5.5	Haltung und Signale – Kommunikationswirkung	132
5.6	Aus der Praxis: Erfüllungspräsentation	136
6	Einwand	141
6.1	Kraft und Ausdauer – Zielverfolgung	145
6.2	Zuhören und Verstehen – Wahrnehmungsvielfalt	148
6.3	Vibration und Intonation – Reaktionskreativität	153
6.4	Adaptieren und Transponieren – Umwandlungstechnik	155
6.5	Variation und Repetition – Verhandlungsführung	158
6.6	Aus der Praxis: Einwendungen	161
7	Entschluss	165
7.1	Hit oder Flop – Zielerreichung	168
7.2	Mut und Betonung – Aussteuerungstechnik	171
7.3	Harmonie und Kadenz – Vereinbarungstechnik	173
7.4	Ende oder Wiederholung – Abschlusstechnik	175
7.5	Vorhang und Applaus – Gesprächsende	177
7.6	Aus der Praxis: Entschlossenheit	179
8	Entwicklung	183
8.1	Repertoire und Instrumente – Kundenentwicklung	186
8.2	Rhythmus und Intervall – Beziehungsmanagement	188
8.3	Klassik oder Free Jazz – Prozessanpassung	191
8.4	Genuss oder Dissonanz – Umsetzungsqualität	193
8.5	Amateur oder Virtuose – Persönlichkeitsentwicklung	196
8.6	Aus der Praxis: Weiterentwicklung	200
	Nachwort	205