

2

Alles Leben ist Veränderung

Über die Herausforderung, uns zu verändern. Warum es sich lohnt, sich ihr zu stellen. Was unser Verhalten prägt und wie es uns gelingt, etwas in unserem Leben zu verändern, das uns unzufrieden macht.

Max ist 15 und hat vor Kurzem eine Bäckerlehre begonnen. Sein Chef, Bäckermeister Müller und seit Jahrzehnten voller Leidenschaft für sein Brot und Gebäck, hat ihm bereits die Rührmaschine, den Ofen und die anderen Geräte gezeigt. Nun erklärt er ihm die besondere Rezeptur des Sauerteigs. Max hört zu und beobachtet, wie der Chef die Zutaten abwägt, den Teig zubereitet, die Laibe formt und schließlich in den Backofen schiebt.

Nach einiger Zeit darf er selbst ran. Genau nach Rezept versucht er, die Handgriffe von Bäckermeister Müller nachzumachen. Doch der Versuch misslingt.

„Weißt Du noch, wie lange Du den Teig hast kneten lassen?“ fragt ihn der Chef.

Max runzelt die Stirn. „So lange wie Sie es mir gesagt haben ... glaube ich“. Auf genaue Nachfrage kann Max dem Bäckermeister in der Theorie alle Schritte aufzählen, ob er sie allerdings dann auch so umgesetzt hat, weiß er nicht genau. Er versucht es noch einmal, aber auch der zweite Versuch geht schief.

„Ist nicht so schlimm“, sagt der Chef und beginnt mit seinen Erklärungen von vorn. Max seufzt. Das weiß er doch schon!

Als um drei Uhr nachts der nächste Arbeitstag beginnt, klopft ihm der Chef auf die Schulter. „Komm Max“, sagt er, „heute versuchst du es noch einmal.“ Also stellt Max sich wieder an die Maschinen. Als er sein Brot aus dem Ofen holt, ist es flach wie eine Pizza. Der Chef schüttelt den Kopf. „Max“, sagt er, „so wird das nichts. Irgendetwas machst du falsch. Komm, ich zeige es dir noch einmal. Du musst eben besser zusehen.“

Doch Max kann an den Handgriffen und Erklärungen beim besten Willen nichts entdecken, das er nicht schon kennt. Ein wenig genervt versucht er es wieder und wieder, mal mehr, mal weniger konzentriert. Doch entweder ist das Brot flach wie Flunder, hart wie Stein oder schwarz wie Kohle. Während sein Chef duftende, knusprige Semmeln, Brezen, Laibe und Brötchen zaubert, holt Max ein misslungenes Stück nach dem anderen aus dem Backofen. Er fühlt sich mehr und mehr unwohl in seinem Job. Von der Idee, Bäcker zu werden, ist er so weit entfernt wie der Zuckerhut von der Sachertorte.

„Das gibt es doch nicht!“, ruft händeringend der Bäckermeister. „Wie um alles in der Welt bist du auf die Idee gekommen, ausgerechnet Bäcker werden zu wollen?“ Max zuckt mit den Schultern. Das weiß er ganz genau, es war sein Vater, der ihm die Lehrstelle organisiert hat, nachdem sein Wunsch, Mechaniker zu werden, mangels passendem Lehrmeister in der Nähe nicht erfüllt werden konnte. Aber das kann er seinem Chef doch nicht sagen!

Auf dem Heimweg grübelt er weiter. Was soll er bloß tun? Er möchte seinen Chef nicht vor den Kopf stoßen und seine Eltern nicht enttäuschen. Und überhaupt: Vor ein paar Monaten hat er diese Lehre begonnen – wenn er nun umsattelt, muss er ganz von vorne anfangen. Darauf hat er auch keinen Bock. Viel zu anstrengend, etwas zu verändern! Da macht er dann doch lieber weiter hier beim Bäcker. Ist ja egal. Besser ein schlechter Bäcker sein, als gar keinen Job zu haben.

2.1 Wenn das nicht so anstrengend wäre

Es gibt einen Spruch, der sagt: „Es gibt 1000 Gründe, die Dinge so zu lassen, wie sie sind – und nur einen, sie zu verändern: Du hältst es nicht mehr aus.“ Solange es irgendwie geht, hält man vieles aus. Wir nehmen ein gewisses, stetiges Quantum Leiden offenbar lieber in Kauf, als sich die Mühe der Veränderung zu machen. Wir Menschen sind Meister im Verdrängen und verstehen es, die Dinge lieber schönzureden, als die Ärmel aufzukrempeln. Und doch gibt es einen Punkt, an dem man sich fragen muss, ob die Energie, die man ins Verdrängen steckt, nicht besser in eine Veränderung investiert ist, mit der Aussicht, dass danach alles viel leichter geht.

Für manche ist dieser Punkt erst erreicht, wenn nichts mehr geht. Wenn der Druck zu groß ist oder sie mit dem Rücken zur Wand stehen. Wenn sie ihren Job wegen schlechter Leistungen verlieren oder vor lauter Frust ins Burn-out schlittern. Denn dann **muss** etwas verändert werden, ob man will oder nicht. Das ist eine sehr passive Denkweise, die der uns angeborenen Trägheit geschuldet ist. Anstatt aktiv zu agieren und Neues zu gestalten, warten wir, was passiert. Dann erst reagieren wir und sehen die Veränderung als notwendiges Übel an.

Festgehalten

Die Energie, die Sie ins Festhalten von alten Gewohnheiten stecken müssen, ist viel besser in eine Veränderung investiert.

Doch alles Leben ist Veränderung. In dem Moment, wo sich absolut nichts mehr verändert, sind wir am Ende des Lebens angelangt. Solange wir am Leben sind, passieren laufend Veränderungen, ob geistig, psychisch oder physisch. Das ist also ein ganz natürlicher Vorgang, immanent mit der Lebendigkeit verknüpft. Mit jedem Seminar, an dem wir teilnehmen, verändern wir unseren Wissensstand. Mit jedem Arbeitsschritt verändern wir unser Können. Jede noch so langsame und kurze Jogging-Runde verändert unsere Muskeln und unsere Durchblutung und wir werden ein kleines Stückchen fitter. Selbst das

gute Gespräch mit der Liebsten verändert etwas zum (hoffentlich) Guten für die Beziehung und die gemeinsame Zukunft. Sie sehen: Es gibt nichts, bei dem sich nichts verändern. Veränderung ist kein notwendiges Übel, sondern Teil des normalen Alltags.

Warum also nicht gleich bewusst und aktiv angehen, was sich ändern soll? Wir sind der Meinung, dass das Leben dann ordentlich an Qualität gewinnt, wenn man rechtzeitig an den Stellrädern des Lebensglücks dreht, und nicht erst, wenn man von Selbstzweifeln und chronischem Frust gequält wird. Wenn man also nicht erst mit dem Rücken zur Wand steht, wo einem gar nichts anderes mehr übrig bleibt, als etwas zu verändern, sondern schon viel früher, wenn die Notwendigkeit zur Veränderung ein erstes Zeichen von sich gibt. Es lohnt sich, schon bei den ersten Anzeichen von Misserfolg eine Bestandsaufnahme zu machen. Was läuft gut, was nicht? Freut es mich, meine Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen? Nerven mich meine Kunden? Oder gar die Arbeit generell? Wenn Sie rechtzeitig etwas verändern, und zwar weil Sie es **wollen**, ist alles weniger anstrengend. Versprochen!

Festgehalten

Das Leben gewinnt ordentlich an Qualität, wenn Sie rechtzeitig und aktiv verändern, was nicht mehr gut passt.

2.2 Was unser Verhalten prägt

Wenn Sie sich als Verkäufer nicht wohlfühlen, muss das aber noch lange nicht heißen, dass Sie Ihren Beruf an den Nagel hängen und einen anderen wählen müssen. Denn möglicherweise liegt Ihnen der Verkauf ja sehr wohl, nur Ihre Einstellung dazu ist der Freude nicht zuträglich. Vielleicht sind Sie auch gar nicht „von Beruf“ Verkäufer, sondern sind selbstständig und müssen Ihre Leistungen an den Mann oder die Frau bringen. Selbstständige gründen normalerweise ein Unternehmen, weil sie Spezialist auf einem Gebiet sind, und nicht, weil sie begnadete Verkäufer sind. Dass sie ihre Leistung auch verkaufen müssen, stuften sie wie die monatliche Buchhaltung als notwendiges Übel ein und reden

sich mantra-artig immer wieder ein: Ich kann nicht verkaufen, ich bin ein schlechter Verkäufer. Denken Sie über Ihre Haltung nach, bevor Sie sich beim nächsten Seminar zum Thema „Telefonakquise“ anmelden. Es könnte sein, dass es gar nicht an Ihrer mangelnden Kompetenz liegt, sondern daran, dass Sie das Verkaufen aus irgendeinem Grund abwerten und ablehnen.

Denn Ihr Verhalten wird nicht nur von Ihrer Kompetenz beeinflusst, sondern von mehreren Faktoren. Sie lassen sich auf vier Ebenen darstellen (vgl. Abb. 2.1).

Da wäre einmal das **Umfeld**, in dem Sie sich befinden. In jeder Situation haben Sie mit bestimmten Menschen zu tun, mit denen Sie interagieren. Gäbe es keine Menschen weit und breit, wäre niemand da, der etwas von Ihnen kaufen möchte. Sie befinden sich an einem bestimmten Ort mit unterschiedlicher Beschaffenheit. Es macht einen Unterschied, ob Sie ein Verkaufsgespräch an einem ruhigen Ort führen oder in einem lauten Fast-Food-Restaurant. Auch die Werkzeuge, die Ihnen zur Verfügung stehen, sind Teil des Umfelds, ebenso



Abb. 2.1 Die vier Ebenen der Verhaltensbeeinflussung. (Quelle: Weiterentwickelt nach dem Konzept der „Logischen Ebenen“ von Robert Dilts. Mit freundlicher Genehmigung von © Robert Dilts 2017)

Informationen, die Sie brauchen, um arbeiten zu können. All das kann sich auf Ihr Verhalten auswirken. Eine laute Umgebung könnte Sie zum Beispiel nerven, daher sind Sie gestresst und wirken auf Ihre Kunden unwillig und ungeduldig – und das wiederum kann sich negativ auf Ihren Verkaufserfolg auswirken.

Alles aus dem Umfeld steht Ihnen zur Verfügung, um bestimmte **Handlungen** zu setzen. Ohne Arbeitgeber, ohne Unternehmen, ohne Kunden, Computer oder Informationen könnten Sie nicht das tun, was in Ihrem Job täglich anfällt: telefonieren, Kundendaten einpflegen, Waren in Regale schlichten, Gespräche führen und vieles andere mehr. Je nach den Hilfsmitteln, die Sie zur Verfügung haben, gestalten Sie Ihre Handlungen. Fällt zum Beispiel das Internet ständig aus, werden Sie in Kundengesprächen, bei denen der Computer ein wichtiger Informationslieferant ist, anders handeln, als wenn alles reibungslos läuft. Die Qualität dieser Handlungen hängt wiederum von Ihren **Kompetenzen** ab. Sie brauchen zum einen die fachliche Kompetenz – Sie müssen Ihre Produkte und den Markt kennen – und zum anderen die Methodenkompetenz – Sie müssen Verkaufsgespräche und Verhandlungen führen können oder das Prozedere einer Kundenreklamation verstehen. Diese beiden Kompetenzen, auch Fertigkeiten genannt, können Sie sich durch Schulungen aneignen, indem Sie Bücher lesen und mit Profis sprechen.

Darüber hinaus brauchen Sie auch soziale Kompetenz. Wenn Sie gut verkaufen wollen, müssen Sie sich für Menschen interessieren und gerne mit ihnen aktiv in Kontakt sein. Diese Kompetenz, man nennt sie auch soziale Fähigkeiten, sollten Sie idealerweise bereits in ihren persönlichen Rucksack gepackt haben, denn sich diese anzueignen oder sogar anzulernen braucht viel Kraft und Ausdauer.

Wie Sie mit Ihren Kompetenzen jedoch umgehen, wird in hohem Maße von Ihrer **Haltung** beeinflusst. Ob Sie einen Hammer zum Einschlagen eines Nagels verwenden oder zum Zerstören eines Spiegels, ist eine Frage Ihrer persönlichen Werte. Im Verkauf bedeutet das: Sie können noch so ausgefeilte Leitfäden für ein Erstkundengespräch haben – wenn Sie die Punkte ohne großem Interesse an den Antworten Ihres Kunden abarbeiten und ihm kein einziges Mal in die Augen schauen, werden Sie trotzdem nicht erfolgreich sein.

Festgehalten

Verhalten wird nicht nur durch Fähigkeiten und Fertigkeiten geprägt, sondern auch vom Umfeld und Ihren Handlungen – allem voran von Ihrer inneren Haltung.

Auf der Ebene der Haltung sind Ihre ganz persönlichen Werte angesiedelt. Wofür stehen Sie, was ist Ihnen im Leben wichtig, was sind Ihre persönlichen Grundsätze, nach denen Sie handeln? Ist Ihnen Gerechtigkeit ein hohes Gut, dann lassen Sie es, über den Tisch gezogen zu werden. Sind Sie ein spontaner Mensch, dann fällt es Ihnen bestimmt leicht, sich in neuen Situationen rasch zurechtzufinden. Betrachten Sie Sicherheit als einen wichtigen Wert, dann brauchen Sie geregelte Abläufe und Strukturen, die sich nur selten ändern. Nur wenn Ihre Werte zu Ihrem Job passen, können Sie erfolgreich und zufrieden sein.

Kehren wir zurück zu Max, unserem Bäckerlehrling, um diese Theorie zu veranschaulichen. Max befindet sich in einem Umfeld, in dem alles passt: die Bäckerei, die für die Produktion notwendigen Geräte und Rohstoffe, ein Meister, der ihm bereitwillig alles erklärt. Dank seinem Chef kennt er alles, von der Funktionsweise des Ofens bis zum Rezept. Der Bäckermeister hat ihm auch die Arbeitsschritte gezeigt, sodass er auch alle Handlungsabfolgen kennt, um Brot zu backen. Nach einigen Versuchen kennt er diese Handgriffe nicht nur theoretisch, sondern er könnte sie auch umsetzen. Nicht nur von seinem Chef, auch in der Schule lernt er nach und nach die fachlichen und methodischen Kompetenzen für seinen Beruf. Auch Max' soziale Kompetenz ist grundsätzlich gut, er ist freundlich und lernbereit und kommt mit seinem Chef gut aus.

An all dem kann es also nicht liegen. Zum Glück ist Bäckermeister Müller ein kluger Mann und besinnt sich eines Spruchs von Albert Einstein: „Ein Problem kann man nie auf derselben Ebene lösen, auf der es entstanden ist.“ Das Umfeld passt, die Handlungen sind bekannt, Kompetenzen sind vorhanden – also kann es nur an der Haltung liegen, die Max am Backen knusprigen Brots hindert. „Warum möchtest

du eigentlich Bäcker werden?“, fragt er ihn also. Der junge Mann druckst herum, doch sein Chef bleibt hartnäckig, also sagt er schließlich ganz kleinlaut: „Ich wäre eigentlich viel lieber Automechaniker geworden. Doch mein Vater hat keine passende Stelle gefunden, nur diese Bäckerlehrstelle. Und deshalb muss ich jetzt Bäcker lernen.“ Es stellt sich heraus, dass er außerdem große Schwierigkeiten hat, mitten in der Nacht aufzustehen und zur Arbeit zu gehen. In der Bäckerei leidet er an der großen Hitze, die der Ofen ausstrahlt. Und – ganz ehrlich – findet er es wenig cool, Brot zu backen. Was ist das schon gegen die anerkennenden Blicke seiner Freunde, wenn er wieder einmal an seinem Moped herumgebastelt und es neu getunt hat! Kein Wunder also, dass ihm das Bäckerhandwerk nicht gut von der Hand geht. Es wäre wohl besser, wenn er seinen Werten nachgeht und auf Mechaniker umsattelt. Dieser Beruf dürfte wohl besser zu seiner Haltung passen.

Festgehalten

Wenn der Job keine Freude bereitet, gibt es mehrere Stellschrauben, an denen Sie drehen können. Ihre Einstellung zum Verkauf zu hinterfragen, ist sehr oft der Generalschlüssel, der den Weg zu neuen Optionen öffnet.

Genauso ist es in Ihrem Job: Wenn Sie als Verkäufer keine rechte Freude an Ihrer Aufgabe haben, dann werden Sie nur halbherzig handeln. Ohne Begeisterung werden Sie sich nicht voll ins Zeug legen und nicht erfolgreich sein. Der mangelnde Erfolg wiederum nährt Ihre Unlust – und so zieht Sie der Teufelskreislauf immer weiter hinunter.

2.3 Mut, Wille und ein attraktives Ziel: Das Feuer, das Ihren Motor antreibt

Alles beim Alten zu lassen, das ist bequem. Max handelt so, wie es viele Menschen tun: Er spürt, dass er im falschen Job ist und dass er etwas ändern müsste. Doch Veränderung ist mit Komplikationen verbunden – er würde den Bäckermeister verärgern, der sich einen neuen

Mitarbeiter suchen müsste, sein Vater wäre enttäuscht und er müsste jedem, dem er von seinem Jobwechsel erzählt, den Grund erklären. Eine neue Stelle müsste er natürlich auch suchen, was wiederum verbunden ist mit Zeitungsannoncen lesen, Bewerbungen schreiben und abschieken, Vorstellungsgespräche führen. Das ist ganz schön viel Arbeit und kostet viel Energie.

Um etwas verändern zu können, brauchen Sie also schon etwas Feuer, das Ihnen die nötige Kraft zum Anpacken gibt. Die wichtigsten Energiespender sind aus unserer Überzeugung: Mut und der absolute Wille, ein größeres, übergeordnetes Ziel zu erreichen – ein Ziel, das Sie wirklich anziehend und erstrebenswert finden. Um dieses Ziel in Angriff zu nehmen, müssen Sie etwas von Ihrer geliebten Bequemlichkeit investieren, soviel ist klar. Doch wenn Sie wissen, dass am Ende dieses tolle Ziel Ihr Leben bereichert, dann sind Sie bereit dazu und es wird klappen.

Festgehalten

Die Zutaten für eine gelungene Veränderung sind vor allem Mut und der Wille, ein bestimmtes, attraktives Ziel zu erreichen und dadurch dauerhaft zufrieden und glücklich zu sein.

Im Rahmen unserer Seminartätigkeit veranstalten wir unter anderem Feuerläufe, um unseren Teilnehmerinnen und Teilnehmern genau diese Ingredienzien der Veränderung näherzubringen. Bei einem Feuerlauf bauen sie unter unserer Anleitung einen acht Meter langen Holzstapel und zünden ihn an. Wenn das Holz ausreichend niedergebrannt ist, kommt der Höhepunkt, um den es geht: barfuß über die glühenden Kohlen zu laufen. Selbstverständlich gibt es von unserer Seite eine entsprechende Vorbereitung.

Kaum etwas katapultiert einen mehr aus der Komfortzone heraus als so ein Feuerlauf. Es ist nicht nur ein Schritt, sondern ein gewaltiger Hechtsprung, den unsere Teilnehmerinnen und Teilnehmer dabei machen. Trotzdem schaffen sie es – weil sie den **Willen** dazu entwickelt haben. Wenn wir der Seminargruppe zu Beginn sagen, dass sie

in einigen Stunden heute über glühenden Kohlen laufen werden, sagt ihnen der Verstand, dass es unmöglich sei, unverletzt diesen Höllenweg zu überstehen. Die erste Reaktion ist daher häufig, sich zu weigern. Manche Teilnehmer zücken ihr Smartphone und schlagen im Internet nach. Wikipedia klärt sie auf, dass es sehr wohl eine physikalische Logik gibt, die erklärt, wie es möglich ist, diesen Weg ohne Verbrennungen zu überstehen. Doch es hilft im Grunde keine noch so plausible rationale Erklärung. Über glühende Kohlen geht man nur, wenn man den absoluten Willen dazu hat. Das ist der wahre Motivator.

Stehen die Teilnehmer dann direkt vor der Glut und schlägt ihnen die Hitze entgegen, entscheiden Bauch und Kopf, ob genügend **Mut** da ist, um diese Herausforderung durchzustehen. Sie wagen es trotz der Befürchtung, dass es schmerzen könnte. Sie gehen los und kommen heil an – weil sie fokussiert genug sind und den Mut aufbringen, sich dieser Situation zu stellen. Allein der hoffnungsvolle Ausblick in die bessere Zukunft lässt uns Menschen mutig genug sein, um sich einer Situation zu stellen, die man fürchtet oder die schwierig zu bewältigen ist. So könnte man Mut definieren: als einen inneren Antrieb, im Angesicht eines attraktiven Ziels etwas zu wagen und dabei auch Schwierigkeiten, möglicherweise sogar das Scheitern in Kauf zu nehmen.

Der Philosoph Lucius Annaeus Seneca sagte: „Wer den Hafen nicht kennt, in den er segeln will, für den ist kein Wind der richtige.“ Beim Feuerlauf bereiten wir die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mental vor, indem jeder für sich ein ganz persönliches **Ziel** steckt, auf das er sich während des Laufs fokussieren kann. Ohne Ziel gibt es keinen Willen und keine Motivation und es käme nichts in Bewegung. Deshalb braucht jeder Mensch Ziele, ob er sie nun bloß als Orientierung braucht oder ganz konkret, um am Ende seinen Erfolg zu messen.

Festgehalten

Letztlich ist es eine Frage des Willens, ob Sie eine Veränderung herbeiführen wollen oder nicht. Nämlich jenen Willen, ein bestimmtes Ziel zu erreichen und erfolgreich zu sein. Dann kann Sie niemand mehr aufhalten.

2.4 Die richtigen Stellschrauben finden

Vielleicht denken Sie jetzt: „Du liebe Zeit, muss ich denn erst über glühende Kohlen gehen lernen, bevor ich bereit bin für Veränderung?“ Nun, wir freuen uns natürlich, wenn Sie an einem unserer Feuerläufe teilnehmen möchten. Jedenfalls sollten Sie nicht in Eigenregie handeln und in Ihrem Garten einen Stapel Holz anzünden, sondern sich in speziell dafür geschulte Hände begeben. Doch vorher lesen Sie lieber dieses Buch zu Ende. Denn wenn Sie zu einem begeisterten, leidenschaftlichen Verkäufer werden wollen, finden Sie hier bestimmt viele Möglichkeiten und Stellschrauben, an denen Sie drehen können. Sehr oft erleben wir in unserer Arbeit, dass es an einem falschen Verständnis zum Verkaufen liegt. Deshalb haben wir auch dieses Buch geschrieben. Es gibt viel zu viele Vorurteile gegenüber unserem Beruf, die uns den Blick auf diese schöne Tätigkeit verstellen.

Wir laden Sie dazu ein, die verschiedenen Stellschrauben auszuprobieren. In den folgenden Kapiteln gehen wir auf das Phänomen Klischee und Vorurteil ein und räumen auf mit falschen Haltungen. Versuchen Sie, ganz ehrlich herauszufinden, welchen dieser vorgefassten Meinungen Sie immer wieder auf den Leim gehen. Mit jedem der Vorurteile haben Sie eine Stellschraube zur Hand, um an Ihrer Haltung zu drehen.

Außerdem werden Sie feststellen, dass das Verkaufen gar nicht so schwierig ist, wie Sie immer dachten. Denn das ist unsere Überzeugung aufgrund langjähriger Erfahrung: Im Grunde ist Verkaufen eine Tätigkeit, die wir viel öfter tun, als wir glauben, auch im privaten Leben, ganz unkompliziert. Wenn Sie am Ende des Buchs überzeugt sind, einen tollen Job zu haben, dann bringt Ihnen das garantiert Erfolg und mehr Freude im Beruf – und damit auch im Leben. Schließlich nimmt Ihr Beruf viele Stunden Ihres Lebens in Anspruch.

Nehmen Sie Haltung an

- Veränderung fällt uns deshalb so schwer, weil uns der Status quo vertraut und bequem erscheint. Machen Sie sich bewusst, wie sehr Sie es sich in Ihrer Komfortzone gemütlich machen. Sind Sie bereit, aus ihr herauszutreten und neue, unbekannte Wege zu beschreiten?
- Ihr Verhalten wird von vier Parametern geprägt: Umfeld, Handlungen, Kompetenzen und Ihre innere Haltung. Wenn es in Ihrem Job hakt, dann hakt es auf einer dieser vier Ebenen. Lösen Sie das Problem, indem Sie die darüber gelagerte Ebene betrachten. Fast immer ist es die Haltung, bei der es hakt.
- Um eine Veränderung bei sich selbst tatsächlich zu bewirken, brauchen Sie den absoluten Willen und den Mut, durch erstrebenswerte Ziele einen dauerhaften Zustand der Zufriedenheit zu erreichen.
- Finden Sie die richtigen Stellschrauben, damit Sie ganz konkret wissen, wo Sie etwas bei sich verändern wollen.

Literatur

Dilts R (o. J.) http://nlportal.org/nlpedia/wiki/Logische_Ebenen. Zugriffen: 22. Mai 2017

Wir sind Verkauf!

Die innere Haltung zählt: Wege zu mehr
Selbstbewusstsein und Erfolg

FEILER, G.F.; Krickl, G.

2017, XII, 180 S. 13 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16675-5