

**Thomas Gelmi**

# **Durchstarten**

**Was Sie von Flugbegleitern über  
Führung, Teamwork und  
Kundenkontakt lernen können**

**WILEY**

**WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA**

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>9</b>
<b>Check-In</b> .....	<b>13</b>
<b>Pre-Flight (Teil 1)</b> .....	<b>21</b>
<b>Selbstkompetenz</b> .....	<b>25</b>
Selbstkenntnis	26
Selbstbewusstsein	45
Selbstmanagement	62
<b>Beziehungskompetenz</b> .....	<b>91</b>
Situations- und Sozialbewusstsein	92
Kommunikation	105
Beziehungsmanagement	127
<b>Pre-Flight (Teil 2)</b> .....	<b>151</b>
<b>Destination Leadership</b> .....	<b>155</b>
Über den Wolken	155
Herausforderungen in der Führung	159
Durchstarten im Leadership	167
<b>Destination Teamwork</b> .....	<b>• 193</b>
Über den Wolken	193
Herausforderungen im Teamwork	197
Durchstarten im Teamwork	200
<b>Destination Kundenkontakt</b> .....	<b>215</b>
Über den Wolken	215
Herausforderungen im Kundenkontakt	219
Durchstarten im Kundenkontakt	222
<b>Destination Privatleben</b> .....	<b>233</b>
Über den Wolken	233
Herausforderungen im Privatleben	236
Durchstarten im Privatleben	241

<b>Safe Landing.....</b>	<b>253</b>
<b>Danksagung .....</b>	<b>267</b>
<b>Über den Autor . . . . .</b>	<b>269</b>
<b>Anmerkungen.....</b>	<b>271</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>275</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>277</b>